

## **TERMO DE REFERÊNCIA**

### **PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONTÍNUO SEM DEDICAÇÃO DE MÃO DE OBRA**

HEMOBRÁS

(Processo Administrativo n.º 25800.001618/2022)

#### **1. DO OBJETO**

- 1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos de TIC, por meio de uma central de serviços contendo ferramenta que permita a modernização do atendimento às demandas de TIC, conforme condições, quantidade e exigências estabelecidas neste instrumento.

#### **2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO OBJETO**

- 2.1. As especificações técnicas dos itens objeto da contratação são aquelas previstas no Anexo I deste Termo de Referência;

#### **3. DO VALOR ESTIMADO PARA CONTRATAÇÃO**

- 3.1. O valor estimado do contrato a ser celebrado pela Hemobrás é sigiloso, nos termos do Art. 34, Caput, Lei n. 13.303, de 30 de Junho de 2016.
- 3.2. As despesas decorrentes da futura contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da Hemobrás, assegurada no saldo constante na conta orçamentária 2.205.010.000 – Serviço de Terceiros – Tecnologia da Informação.

#### **4. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

- 4.1. Para efeito de julgamento do certame, será considerada vencedora a proposta que apresentar MENOR PREÇO.

#### **5. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 5.1. O serviço objeto deste termo de referência é comum nos termos do parágrafo único, do art. 1º, da Lei 10.520, de 2002, c/c art. 1º, *Caput* e art. 3º, II, do Decreto nº 10.024, de 2019, assim entendido aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado.
- 5.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal da Hemobrás, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.
- 5.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Hemobrás, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.
- 5.4. Instrução Normativa nº 05/2017, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;

- 5.5. Instrução Normativa nº 01/2019, da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia.
- 5.6. Acórdão nº 2.471/2008 – Plenário – "Terceirização na Administração Pública Federal", subtema "Terceirização em Tecnologia da Informação".
- 5.7. Acórdão nº 1.099/2008 – Plenário – Manifestou entendimento de que, havendo dependência entre os serviços que compõem o objeto licitado, o não parcelamento mostra-se adequado, no mínimo do ponto de vista técnico;
- 5.8. Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, que estabelece modelo de contratação de serviços de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP do Poder Executivo Federal.
- 5.9. Acórdão TCU nº 1.793/2015-Plenário, que trata da segurança da informação e indisponibilidade de serviço;
- 5.10. Acórdão TCU 025.994/2014-0 Plenário, que trata da identificação de riscos relevantes em contratação de serviços de tecnologia da informação, sob o modelo de computação em nuvem;
- 5.11. Portaria MP/STI nº 20, de 14 de junho de 2016 e seus anexos, boas práticas, orientações e vedações para contratação de Serviços de Computação em Nuvem, garantindo que os ambientes dos serviços contratados estejam em conformidade com a norma ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013, bem como as soluções contratadas;

## 6. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

- 6.1. A demanda da Hemobrás tem como base as seguintes características do ambiente operacional que deverá ser sustentado durante a vigência do contrato.

DETALHAMENTO DO AMBIENTE ATUAL	QTD
Quantidade total de computadores desktop adquiridos	348
Quantidade total de notebooks adquiridos	170
Quantidade de nobreaks	5
Quantidade de usuários	701
Quantidade de aplicações, sistemas web, portais e subsites (em produção)	15
Quantidade de storages distintos	3
Espaço em disco (Tb alocado)	28
Quantidade de hosts de virtualização	18
Quantidade de soluções de virtualização	2
Balanceador de carga	2
Quantidade de servidores virtuais	112
Quantidade de soluções de voip distintas	3
Quantidade de ramais em operação	350
Quantidade de soluções de videoconferência	3
Quantidade de terminais de videoconferência + aparelhos tipo 1	145
Quantidade de equipamentos de backup em fita	3

Quantidade de equipamentos de backup em disco	2
Quantidade, em tb, de backup full mensal realizado	42
Quantidade de softwares de backup	1
Quantidade de switches core	4
Quantidade de switches de bordas	61
Quantidade de controlador wifi	2
Quantidade de access point	50
Quantidade de soluções de mensageria	1
Quantidade de contas de e-mail ativas	350
Quantidade de servidores de e-mail	3
Quantidade de SGBDs distintos	3
Quantidade de versões distintas de SGBDs	6
Quantidades de instâncias de banco de dados	23
Quantidade de soluções firewall	1
Quantidade de solução proxy	1
Quantidade de solução antivirus	1
Quantidade de servidores windows	83
Quantidade de versões distintas do Windows	4
Quantidade de servidores Linux	45
Quantidade de versões distintas do Linux	3
Tipos de domínio	1
Quantidade de servidores de domínio	4
Quantidade de ferramentas de monitoramento	2
Quantidade de serviços/ic monitorados	1.790
Quantidade de impressoras	18
Quantidade de scanners	10
Quantidade de soluções distintas de gerenciamento de impressões	1
Data Center Container HP com os seguintes itens: Chiller 50TR trifásico; Nobreak APC 160kVA; Roteadores da marca HP, modelo MRS30-20; Balanceadores de cargas F5, modelo Vipron, com módulos de balanceamento de Links de Internet; Balanceadores de aplicações web e firewall, marca F5, modelo Vipron, com módulos de balanceamento de servidores e firewall de aplicações; Soluções de firewall, marca Palo Alto, com 02 equipamentos modelo 3020, com filtros de URL, prevenção de ameaças e GlobalProtect; Comutador Central, marca HP; Segurança de e-mail; marca CISCO, modelo C170; Comutador topo de rack, marca HP; Servidor tipo lâmina, marca HP; Comutador para armazenamento SAN, marca HP; Armazenamento SAN, marca HP; Backup, marca HP; virtualização, marca VMWare; Solução de Sistema de Prevenção de Intrusão, marca HP; solução de correlação de eventos, marca HP; solução de gerenciamento de ativos de rede, marca HP.	1

6.2. Devido ao contrato de terceirização da mão de obra em curso em diversas áreas da Hemobrás e a admissão de novos concursados, a partir do 3º trimestre de 2022, o volume de usuários aumentará em aproximadamente 100%, chegando a mais de 400 usuários.

6.2.1. Considerando que a admissão dos profissionais terceirizados ocorrerá seguindo o cronograma estabelecido em contrato, a CONTRATADA será informada com 30 (trinta) dias de antecedência sobre a ampliação do volume de usuários para que possa preparar sua equipe técnica para o aumento de usuários.

6.3. Atualmente, o sistema responsável pela gestão dos chamados é uma aplicação desenvolvida pela equipe da Gerência de Tecnologia da Hemobrás, baseada em plataforma *open source*.

6.4. O histórico de quantitativo de chamados abertos nos últimos 3 anos, conforme os perfis de atendimento/resolução e locais de atendimento são apresentados abaixo, com um total de aproximadamente 3.306 (três mil trezentos e seis) chamados.

Ano	Quantidade de Chamados
2019	890
2020	1.029
2021	1.387

Fonte: Sistema GLPI 07/03/2022

6.5. Cabe salientar, que ainda existe na empresa Hemobrás a cultura de solucionar incidentes de TI sem uma abertura de chamado prévio. Calcula-se que esse modelo represente cerca de 30% dos chamados totais de atendimento a usuários.

## 7. PROVA DE CONCEITO

7.1. Em razão da quantidade de integrações que implicarão em mudanças processuais e a utilização de uma nova ferramenta, será exigida prova de conceito conforme detalhado no Anexo II – ROTEIRO PARA PROVA DE CONCEITO do Termo de Referência, nas dependências da Hemobrás, comprovando integrações com ambientes existentes e as disciplinas ITIL da ferramenta de gestão de serviços e o planejamento de projetos e demandas.

7.1.1. Entende-se como mais bem classificado o licitante que não se enquadre nas hipóteses previstas do art. 56, I a V, da Lei 13.303/16 e que preencha os requisitos de habilitação exigidos.

7.2. Por ocasião da realização dos testes, os licitantes interessados, por meio de seus representantes, poderão acompanhar sua realização devendo estar devidamente identificados, apresentando documento e identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para tal procedimento.

7.3. A prova de conceito será realizada no **prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis** a contar da data da solicitação da administração.

7.4. A licitante vencedora do menor preço deverá realizar a demonstração prática dos requisitos tecnológicos e simulações solicitadas da solução no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis subsequentes, improrrogáveis, a contar da data da convocação pelo Pregoeiro. Os 05 (cinco) dias úteis deverão ser utilizados para montagem do ambiente nas dependências da Hemobrás, situado na Rua Professor Aloísio Pessoa Araújo, nº 75, Empresarial Boa Viagem Corporate, 8º e 9º andares, Boa Viagem, Recife-PE, e demonstração, ficando a cargo da vencedora, a disponibilização de hardwares e softwares para a demonstração, podendo ser alterado conforme definição da

CONTRATANTE. A Hemobrás disponibilizará acessos aos ambientes que serão usados como demonstração e aos sistemas de arquivos que deverão ser auditados e demonstrados;

- 7.5. O licitante deverá colocar à disposição da Hemobrás todas as condições indispensáveis à realização de testes e fornecer, sem ônus, os manuais impressos em língua portuguesa, necessários ao seu perfeito manuseio, quando for o caso.
- 7.6. Caso a licitante não disponibilizar a solução no prazo estabelecido, sem justificativa tempestiva, ou havendo a disponibilização fora das especificações previstas neste Termo de Referência, a proposta do licitante será recusada;
- 7.7. Após o teste, será emitido parecer conclusivo pela área técnica responsável aprovado ou recusando a solução apresentada.
- 7.8. As dúvidas e/ou necessidades de esclarecimentos referentes prova de conceito deverão ser formalizadas por escrito pelo representante das empresas interessadas e encaminhada para a equipe técnica, que avaliará a pertinência da mesma, onde caso julgue necessário, solicitará a empresa licitante para responder ao questionamento.

## **8. DA VISTORIA**

- 8.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante deverá realizar vistoria nas instalações dos locais de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 8:00 horas às 16:00 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (81) 3463-9600 ou pelo e-mail [gtic@hemobras.gov.br](mailto:gtic@hemobras.gov.br) sendo sua realização comprovada por:
  - 8.1.1. Atestado de vistoria assinado pelo servidor responsável, conforme Anexo III deste Termo de Referência;
  - OU
  - 8.1.2. Declaração emitida pelo licitante de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do serviço, que assume total responsabilidade por este fato e que não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejam avenças técnicas ou financeiras com a Hemobrás, na forma do Anexo IV deste Termo de Referência.
- 8.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.
- 8.3. Para a vistoria, o licitante, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.
- 8.4. O atestado de vistoria ou a declaração de pleno conhecimento são parte integrante da documentação de habilitação e a não apresentação dos mesmos ensejará a inabilitação do licitante.

## **9. DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO**

- 9.1. Não será admitida a participação de empresas consorciadas para este objeto licitatório, visto que a natureza do objeto não configura serviços de grande vulto e/ou de alta complexidade técnica.

## **10. DA PARTICIPAÇÃO DE SOCIEDADES COOPERATIVAS**

- 10.1. Não será admitida a participação de sociedades cooperativas para este objeto licitatório, uma vez que, pela sua natureza, o serviço a ser contratado não evidencia a possibilidade de ser executado com autonomia pelos

cooperados, de modo a demandar uma relação de subordinação entre cooperativa e cooperados, bem como, entre a Hemobrás e os cooperados.

- 10.2. Analisando a gestão operacional do serviço, verifica-se que o modelo de execução que atende a Hemobrás é incompatível com o modelo de execução do serviço de forma compartilhada ou em rodízio, tendo em vista que neste modelo as atividades de coordenação, supervisão e de preposto devem ser realizada pelos cooperados de forma alternada ou aleatória, para que tantos quanto possíveis venham a assumir tal atribuição.

## **11. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

11.1. As empresas deverão demonstrar a qualificação técnica por meio de:

- 11.1.1. Atestado fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado;
  - 11.1.1.1. Para fins de capacitada técnica a licitante deve comprovar experiência nas parcelas do objeto técnico ou economicamente relevantes;
  - 11.1.1.2. Tempo de experiência: a licitante deverá comprovar 12 (doze) meses de experiência, estando esse prazo compreendido em uma única contratação;
- 11.1.2. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;
- 11.1.3. Atestado de vistoria assinado pelo servidor responsável, em conformidade com o item 8 do termo de referência, ou Declaração de pleno conhecimento das condições da execução do serviço na forma do item 8 do termo de referência.
- 11.1.4. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução.
- 11.1.5. O licitante, quando solicitado, disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da respectiva contratante e local em que foram prestados os serviços.
- 11.1.6. Minimamente os seguintes atestados deverão ser apresentados:
  - 11.1.6.1. Atestados de capacidade técnica da empresa fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado que comprovem a execução de serviços nas características e prazos relacionados neste Termo de Referência e que comprovem fornecimento, instalação, suporte e garantia das ferramentas à serem utilizadas no processo comprovando capacidade técnica no uso das ferramentas;
  - 11.1.6.2. Atestado Técnico de implantação ou instalação, configuração, fornecimento, gerenciamento e utilização de solução informatizada para Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM), em Data Center localizado no Brasil, com redundância implementada, e certificada PinkVerify com pelo menos esses 7 (sete) processos: Gerenciamento de Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Nível de Serviços, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da configuração e de ativos de serviços, com a descrição do fabricante, produto e versão da solução utilizados no processo;

- 11.1.6.3. Atestado Técnico de implantação ou instalação, configuração, fornecimento, gerenciamento e utilização de solução informatizada para Gestão de Portfolio, Programas, Projetos e Demandas, com a descrição do fabricante, produto e versão da solução utilizados no processo;
- 11.1.6.4. Atestado Técnico de implantação, instalação, configuração e gerenciamento, monitoramento e suporte de Datacenter Pré-Fabricado para instalação externa (DCPF-O), que comprove a capacidade similar ao ambiente existente na Hemobrás, garantindo conhecimento para acompanhamento e auditoria dos contratos existentes;
- 11.1.6.5. Atestado de Capacidade Técnica em Projeto, implantação e operação de Central de Serviço (Service Desk), como Ponto Único de Contato, contemplando atendimentos multimeios ativo e receptivo, utilizando metodologia de implantação e operação de Central de Serviços tendo implantado os processos de gestão de serviços de TI - ITIL (Information Technology Infrastructure Library), os quais deverão ser explicitados, em conformidade com pelo menos uma das seguintes normas brasileiras NBR ISO 20.000, NBR ISO-17799 ou ISO 27001, com central telefônica e solução de gestão de atendimento integrado a solução de telefonia, contemplando o atendimento à incidentes e serviço de suporte com acesso remoto;
- 11.1.6.6. Atestado de Capacidade Técnica em Serviços de administração de diretório utilizando autenticação e gerenciamento de acessos, Serviços de criação, gerenciamento e manutenção de políticas de grupo para máquinas e usuários utilizando Microsoft Active Directory para ambiente similar ao quantitativo de usuários existentes no projeto, conforme descrito no certame;
- 11.1.6.7. Atestado (s) de Capacidade Técnica em Serviços de atendimento a usuários, através de suporte remoto a estações de trabalho entre desktops e notebooks e seus periféricos, configurados com sistema operacional Microsoft Windows 7 ou superior, visando a solução de dúvidas dos usuários, de incidentes e problemas de software e hardware, através de chamados ou ordens de serviço.
- 11.1.6.8. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência na realização do gerenciamento de monitoramento dos servidores, serviços e sistemas do ambiente tecnológico da empresa;
- 11.1.6.9. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência em sustentação à infraestrutura de Data Center, e suporte técnico especializado em segurança da informação, envolvendo, projeto, exame, implantação, suporte, manutenção de sistemas de segurança em conformidade com as melhores práticas, incluindo análise, detecção de vulnerabilidades de ativos de rede e/ou recursos do ambiente de TI, implementação de controles de segurança, rotinas e procedimentos de segurança física e lógica da rede;
- 11.1.6.10. Atestado (s) de Capacidade Técnica, que comprovem experiência em serviços de gerenciamento e suporte a servidores em quantitativo descritos no projeto, conforme descrito no certame;
- 11.1.6.11. Atestado que comprove serviços de operação e monitoramento remoto de ambiente de TI em regime de 24 horas x 7 dias na semana x 365 dias por ano;



- 11.1.6.12. Atestado que comprove serviços de monitoramento e análise de performance de servidores de aplicações, servidores de arquivos e servidores de correio eletrônico (baseados em Windows Server 2010 ou superior ou HYPER V);
- 11.1.6.13. Atestado que comprove instalação, configuração, monitoramento, suporte e sustentação de Sistemas de gerenciamento de Banco de Dados Oracle e de, no mínimo, 2 (duas) das seguintes plataformas para bancos relacionais, Microsoft SQL Server 2005 ou superior, PostgreSQL, mongoDB e MySQL e em bancos não relacionais e plataformas de bigdata;
- 11.1.6.14. Atestado que comprove serviços de suporte a servidores, configurados com, no mínimo, dois sistemas operacionais Microsoft Windows Server e sistema operacional Linux, com no mínimo um Cluster, com dois ou mais nós no cluster;
- 11.1.6.15. Atestado que comprove serviços de suporte a ambientes com no mínimo clusters servidores contendo servidores físicos configurados com ambiente de virtualização, utilizando as funcionalidades de alta disponibilidade HA e DRS;
- 11.1.6.16. Atestado que comprove serviços de suporte e gerenciamento de sistemas de comunicações unificadas - VOIP, que envolvem infraestrutura lógica e física;
- 11.1.6.17. Atestado que comprove serviços de administração de servidores de DNS com configuração de zonas integradas com AD;
- 11.1.6.18. Atestado que comprove serviços de gerenciamento e suporte a storages com quantitativo e capacidade similares ao do projeto;
- 11.1.6.19. Atestado que comprove execução contratual de suporte, configuração, administração e operacionalização de ativos de rede, incluindo switches, roteadores (Core, ToR e Acesso) e pontos de acesso de redes sem fio com controladora, contendo software de gestão de ativos de redes instalado;
- 11.1.6.20. Atestado que comprove execução contratual de suporte, configuração, administração e operacionalização de ferramentas de gerenciamento de backup, com implementação de funcionalidades de replicação em dois sites distintos;
- 11.1.6.21. Atestado que comprove execução contratual de suporte, configuração, administração e operacionalização de ambiente de armazenamento e rede de dados SAN – Storage Area Network (Rede de Armazenamento de Dados), composta por hardware de armazenamento de dados suportando e solução de backup (Tape Library) com tecnologia LTO;
- 11.1.6.22. Atestado que comprove execução contratual de suporte, configuração, administração e operacionalização de redes físicas e endereçamento IP – planejamento, atualização, criação, desenho, implantação, administração e manutenção de redes e serviços TCP/IP – incluindo implementações em IPv6 e redes MPLS em cidades e estados distintos;
- 11.1.6.23. Atestado que comprove execução contratual de suporte, configuração, administração e operacionalização de Firewall's do tipo NGFWs (Next Generation Firewall — Appliance) em cluster, com funcionalidades de IPS e WAF;



- 11.1.6.24. Atestado que comprove execução contratual de suporte, configuração, administração e operacionalização de Load Balance em cluster, com funcionalidades de balanceamento de links de internet e aplicações;
- 11.1.6.25. Atestado que comprove capacidade técnica para instalação/provisionamento em nuvem, operacionalização, movimentação/move e monitoração de infraestrutura de TI em nuvens, com expertise/experiência em MOVE de Data Center e suas configurações de ativos de rede, switches core, switches tor, cluster de firewalls, cluster de balanceadores de carga, sistemas de armazenamento e servidores de processamento usando uma Nuvem como transbordo das aplicações, diminuindo ou eliminando o tempo de paralisação dos serviços e aplicações.
- 11.1.7. Antes da habilitação do Licitante vencedor, a CONTRATANTE poderá realizar diligência/visita técnica, a fim de se comprovar a autenticidade e veracidade do (s) Atestado (s) de Capacidade Técnica apresentado (s) pela LICITANTE vencedora do certame, quando, poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocamente que o serviço apresentado no (s) atestado(s) foi(ram) prestado(s).
- 11.1.8. O atestado de capacidade técnica submetido à diligência, quando invalidado pela falta de comprovação da execução dos serviços nele contidos, ensejará à empresa que o apresentou, a imediata desclassificação do presente processo licitatório, além da aplicação das penalidades administrativas, cíveis e penais previstas em lei.
- 11.1.9. As licitantes deverão evitar a apresentação de documentos não legíveis, em duplicidade e, ainda, a inclusão de material supérfluo ou dispensável.
- 11.1.10. Não serão considerados atestados de capacidade técnica oriundos de contratos firmados com outras empresas que pertençam ao mesmo grupo financeiro ou cujo contrato social possua sócio(s) que seja(m) de mesma titularidade do licitante.
- 11.1.11. As empresas deverão demonstrar ainda, qualificação técnico-profissional, através de:
- 11.1.11.1. Comprovação de que possui em seu quadro permanente, na data prevista para entrega da proposta, profissionais que atenda aos seguintes requisitos:

PERFIL DOS PROFISSIONAIS			
ID	Nome	Formação	Atribuições
1	Analista de suporte / redes / Sistema Operacional / Segurança / Armazenamento / Backup	Graduado em Ciências da Computação ou áreas afins, ou Pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h. Certificações e treinamentos conforme Anexo V.	Planejar, executar, inspecionar e validar os procedimentos de configuração e sustentação de equipamentos, softwares, firmware, segurança, storage, rede e backup de todo o parque computacional corporativo da Hemobrás.

2	Analista DBA, AD e BigData	Graduado em Ciências da Computação ou áreas afins, ou Pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h. Certificações e treinamentos conforme Anexo V.	Executar os procedimentos de configuração, consistência das bases de dados e sustentação, migração, performance e tuning dos servidores de banco de dados presentes no parque computacional da Hemobrás.
3	Técnico de Operação	Graduado em Ciências da Computação ou relacionadas a TI. Certificações e treinamentos conforme Anexo V.	Monitorar os serviços e seus componentes, bem como executar e conferir os serviços de <i>backup</i> , <i>restore</i> e agendados pelos times de nível 3.
4	Líder e Técnico / Coordenador equipe	Graduado em Ciências da Computação ou áreas afins, ou Pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h. Certificações e treinamentos conforme Anexo V;	Coordenar as equipes, monitorar o SLA do contrato, propor melhorias e ser o ponto de contato com a CONTRATANTE.
5	Atendente Suporte de 1º Nível	Graduado/Graduando na área de Tecnologia da Informação, certificação conforme Anexo V;	Prestar informações por telefone ou chat, eventualmente resolvendo problemas através de scripts, com linguagem cordial, clara e concisa.
6	Atendente Suporte de 2º Nível	Graduado/Graduando em Ciências da Computação ou áreas afins a Tecnologia da Informação. Certificação e treinamentos conforme Anexo V;	Prestar suporte presencial nas estações e periféricos dos usuários da sede e demais unidades.
7	Analista de Processos	Nível Superior em Ciências da Computação ou áreas afins, ou Pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h. Certificações e treinamentos conforme Anexo V;	Levantar, documentar, implantar e validar a implantação da ferramenta de TI e negócio da Hemobrás conforme descrito no TR e anexo.

11.1.11.2. Entende-se, para fins deste instrumento, como pertencente ao quadro permanente do licitante, o sócio que comprove seu vínculo por intermédio de contrato/estatuto social; o administrador ou o diretor; o empregado devidamente registrado em Carteira de Trabalho e Previdência Social; e o prestador de serviços com contrato escrito firmado com o licitante, ou com declaração de compromisso de vinculação futura, caso o licitante se sagre vencedor do certame.

11.1.11.3. A licitante deverá apresentar declaração de que manterá profissionais com os perfis e qualificações mínimas exigidas no Anexo V – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA EQUIPE, com o compromisso de atualizá-los conforme novas versões de hardware e software que forem lançadas pelos fabricantes.

## 12. DO PRAZO DE VIGÊNCIA

12.1. O prazo de vigência do Contrato é de 30 (trinta) meses, contados da data de assinatura do instrumento, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

- 12.1.1. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- 12.1.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 12.1.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 12.1.4. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
- 12.1.5. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;
- 12.1.6. Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.
- 12.2. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.
- 12.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

### **13. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO**

- 13.1. A Hemobrás exige da CONTRATADA prestação de garantia, em valor correspondente a **5%** (cinco por cento) do valor total do contrato, nos moldes do Art. 70 da Lei 13.303/16. A contratada poderá optar por uma das seguintes modalidades de garantia:
  - I. Caução em dinheiro.
  - II. Seguro garantia.
  - III. Fiança bancária.
- 13.2. A CONTRATADA deverá apresentar comprovante de prestação da garantia, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da Hemobrás, contados da assinatura do contrato.
  - 13.2.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
  - 13.2.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas.
- 13.3. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual.
- 13.4. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
  - 13.4.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
  - 13.4.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
  - 13.4.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
  - 13.4.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada, quando couber.
- 13.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.
- 13.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Hemobrás, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 13.7. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

- 13.8. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 13.9. A Hemobrás executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 13.10. Será considerada extinta a garantia:
- 13.10.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Hemobrás, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência, caso a Hemobrás não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação.

#### **14. INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 14.1. O início da execução do serviço dar-se-á em momento posterior a publicação do extrato de contrato no DOU e/ou solicitação formal da Hemobrás.
- 14.2. A reunião de alinhamento deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias após a data da assinatura do contrato.
- 14.3. Nesta reunião a empresa contratada deverá apresentar oficialmente seu preposto, oficializar os projetos e prazos para o período de adaptação, entregar os TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE (ANEXO XII) e TERMO DE CIÊNCIA (ANEXO XIII) assinados pelos representantes da CONTRATADA, além de fornecer as respectivas comprovações acerca dos requisitos de qualificação exigidas para os seus profissionais.
- 14.4. Todos os entendimentos da reunião de alinhamento deverão constar em Ata de reunião a ser publicada pelo gestor do contrato da Hemobrás e assinada por todos os participantes.
- 14.5. Todas as atividades previstas inicialmente que deverão servir de base para os projetos estão listadas no Anexo I – ATIVIDADES E SLA e incluídas no Catálogo de Serviços no momento de sua criação.
- 14.6. O Catálogo de Serviço é compreendido como lista de serviço de acordo com o escopo de atuação de todas as unidades e deverá ser alimentado pela CONTRATADA durante a vigência da contratação.
- 14.7. As primeiras etapas do projeto serão consideradas como período de adaptação e validação, o qual os resultados esperados, a validação junto ao setor da garantia da qualidade e os níveis mínimos de serviços exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho mínimo requerido. Esse período pode levar até 90 (noventa) dias;
- 14.8. O período de adaptação e validação será dividido em 3 (três) etapas:
- 14.8.1. Primeira etapa: Catálogo de Serviços - A CONTRATADA deverá disponibilizar o Catálogo de Serviços, contemplando as atividades por nível de atendimento, classificações, prioridades, SLA e níveis mínimos de serviços. O Catálogo de Serviços deve ser aprovado pela Hemobrás. Juntamente com o catálogo de serviços, devem ser disponibilizados, os seguintes documentos que serão utilizados no processo de validação do software:
- 14.8.1.1. Especificação técnica e funcional do sistema;
- 14.8.1.2. Manuais de instalação, operação e manutenção do sistema;

- 14.8.1.3. Plano de validação (P.V) do sistema;
- 14.8.1.4. Análise de riscos (A.R) do sistema;
- 14.8.1.5. Protocolo, Folhas de Teste e Relatório de Qualificação do Projeto (Q.P) do Sistema, quando aplicável;
- 14.8.2. A CONTRATADA terá até 20 (vinte) dias após a assinatura do contrato para entregar toda a documentação e a Hemobrás terá até 20 (vinte) para analisar a documentação entregue.
- 14.8.3. Segunda etapa: Implantação sistêmica – corresponde ao período que a CONTRATADA terá para apresentar o cronograma de implantação sistêmica, realizar a apresentação do sistema para a Gerência de Tecnologia da Informação (GTIC) e Gerência da Garantia da Qualidade (GGQ) da Hemobrás e realizar a entrega dos seguintes documentos de validação:
  - 14.8.3.1. Protocolo, Folhas de Teste e Relatório de Qualificação de Infraestrutura de TI (QII), quando aplicável;
  - 14.8.3.2. Protocolo, Folhas de Teste e Relatório de Qualificação de Instalação (Q.I) do Sistema;
  - 14.8.3.3. Protocolo, Folhas de Teste e Relatório de Qualificação de Operação (Q.O) do Sistema;
  - 14.8.3.4. Para os procedimentos da Hemobrás, o fornecedor deverá entregar e auxiliar a Hemobrás na elaboração dos seguintes documentos, não exaustivos: Manuais/Instruções Operacionais, controle de acesso, trilha de auditoria (Audit Trial), backup, restauração de dados (Restore), plano de contingência e plano de recuperação de desastres;
  - 14.8.3.5. Treinamento aos usuários multiplicadores da Hemobrás e demais envolvidos na operação;
- 14.8.4. Durante a segunda etapa, a ferramenta deverá ser implantada.
- 14.8.5. A CONTRATADA terá até 50 (cinquenta) dias para a entrega de toda a documentação e implementação sistêmica da segunda etapa. A Hemobrás terá 20 (vinte) dias para analisar a documentação entregue e a instalação.
- 14.8.6. Terceira etapa: Implantação operacional: corresponde ao período que a CONTRATADA terá para apresentar o cronograma de implantação operacional, mapa de risco do projeto, transição dos serviços, alocação de recursos humanos e os seguintes documentos de validação:
  - 14.8.6.1. Protocolo, Folhas de Testes e Relatório de Qualificação de Desempenho (Q.D) do Sistema;
  - 14.8.6.2. Relatório final de validação (R.F.V);
  - 14.8.6.3. Matriz de Rastreabilidade;
- 14.8.7. A execução dos testes de qualificação (Q.P. se aplicável, QII, Q.I, Q.O e Q.D) ocorrerão com operação por parte dos funcionários de TI e preenchimento de folha de testes pelos funcionários da TI e a Gerência da Garantia da Qualidade. A supervisão das execuções de testes serão feitas pelo fornecedor que deve dar suporte com o conhecimento do sistema.
- 14.9. O Catálogo de Serviços inicial deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA para a Hemobrás de forma eletrônica via ferramenta ITSM. O catálogo é um instrumento vivo que deve ser atualizado com frequência.
- 14.10. Os cronogramas apresentados devem conter ainda:
  - 14.10.1. Cronograma geral do repasse, identificando os itens, as tarefas, as etapas e as atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos

- intermediários, quando aplicável. O cronograma será revisado e poderá ser complementado nas primeiras reuniões para aprovação do cronograma definitivo pela Hemobrás;
- 14.10.2. Identificação dos profissionais da CONTRATADA que irão compor a equipe de implantação/repasse, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades;
- 14.10.3. Regras de relacionamento propostas pela CONTRATADA à Hemobrás; e
- 14.10.4. Estratégia de acompanhamento da implantação sistêmica e operacional.
- 14.11. A Hemobrás analisará a documentação apresentada nas etapas e caso haja recusa, os termos da recusa serão apresentados em documento e enviado a CONTRATADA.

## **15. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 15.1. Os serviços a serem realizados compreendem a automação e gestão inteligente da infraestrutura de TIC com operação, monitoramento proativo e recorrente, suporte, sustentação e administração do ambiente de infraestrutura tecnológica e comunicação da Hemobrás, objetivando a disponibilidade da rede e demais subitens de serviços conforme padrões de qualidade definidos. Contempla a elaboração, estruturação e manutenção da base de conhecimentos e Catálogo de Serviços preconizado no modelo ITIL com a implementação e manutenção de, no mínimo 13 processos que suportarão os serviços de infraestrutura, desenvolvimento e gestão de TI, contemplando no mínimo as disciplinas Estratégia, Design, Transição e Operação de Serviços, bem como, a melhoria contínua, medições automática e relatórios automáticos já disponibilizados em plataforma, garantindo a transparência e disponibilização dos recursos de forma estável, escalonável, com confiabilidade e segurança.
- 15.2. A implantação das melhores práticas dos processos e disciplinas do ITIL, deverão ser implantadas, por meio de projetos, que estarão planejados dentro da própria ferramenta disponibilizada, e devem atender aos requisitos descritos no item sendo de responsabilidade da CONTRATADA.
- 15.3. A validação da solução junto ao setor da garantia da qualidade, deve ser executada conforme descritos no item 14.8 deste Termo de Referência;
- 15.4. As ordens de serviços serão demandadas por meio do Módulo de Gestão de Demandas e Projetos, devendo estar de acordo com os requisitos constantes deste Termo de Referência. A Hemobrás demandará Ordens de Serviço desta forma, ficando a critério da Hemobrás, o uso de outra forma acordada que não a do Sistema de Gestão de Serviços e Projetos.
- 15.5. A CONTRATADA deverá gerar relatórios das entregas, para o aceite das entregas descritas nas Ordens de Serviço. Deve constar no relatório, entre outras informações, os indicadores/metast de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, riscos abertos ou incorridos e demais informações relevantes para a gestão contratual. Todo o relatório deve ser apresentado dentro da própria ferramenta de Gestão de Serviços e na mesma, deve existir um fluxo operacional de aprovação da Ordem de Serviço, em modelo de Demanda Mensal ou Projeto Mensal, garantindo que os relatórios contendo as informações existentes sejam mantidos e revistos mensalmente em um único ponto de controle;
- 15.6. Será de responsabilidade da CONTRATADA, a plena prestação dos serviços, atendendo aos padrões mínimos exigidos à implantação de boas práticas,



15.7. A CONTRATADA deverá implantar solução de serviços e projetos de TI, provendo à Hemobrás serviços de automação de processos e rotinas e atendimento virtual inteligente com uso de chatbot, portal de serviços, monitoramento proativo e preditivo nas várias camadas da TI, e auditoria automática e controle de licenças e segurança de TIC.

15.8. Para a prestação dos serviços de monitoração, suporte e serviços à Hemobrás, a CONTRATADA deverá implantar, no mínimo, os seguintes serviços e ferramentas:

15.8.1. A CONTRATADA deverá prestar serviços com uso de ferramentas internas já existente, Microsoft Systems Center e similares, provendo abertura automática de incidentes, correlação de eventos por tipo e categoria, eventos de monitoração, sendo que a abertura será nativa e integrada entre as ferramentas com o monitoramento preditivo e proativo de itens de configuração na solução de gestão de serviços criados no CMDB de forma autônoma, através das ferramentas contendo a associação e o controle de dependências por serviços e aplicações. O controle autônomo de SLAs, para grupos de atendimento e itens de configuração podem ser diferentes e criados com regras na solução. Também deverá ter a criação de topologias física e lógica de todo o ciclo da aplicação e prover análise de causa raiz dos incidentes e problemas. Foco em garantir a disponibilidade e continuidade do negócio através da monitoração. Espera-se que a ferramenta de Gestão de Serviços e Projetos de TI, CMDB e ativos, para nossa necessidade, sejam únicas, evitando integrações entre ferramentas, sendo permitido mesmos fabricantes ou fabricantes de *add-ons*, aqueles que ativam módulos dentro de uma solução pai, e já usa todos os recursos existentes da ferramenta pai, isso evita concorrência direcionada e garante melhores serviços no atendimento sem necessidades de integração;

15.8.2. A CONTRATADA deverá ainda prover serviços de controle total e monitoramento de todas as atividades da rede corporativa da Hemobrás fornecendo análise em tempo real das atividades de rede, ativos de rede, desktops, telefones móveis, IoT e tudo que trafegue pela rede, além do perfis de usuários, processos de sistemas operacionais e dos programas e dispositivos instalados no ambiente e nos prédios através de análise de tráfego de rede. Foco em maximizar a segurança da operação corporativa com o uso de detecção e resposta gerenciadas.

15.8.3. A CONTRATADA deverá ainda prover serviços de auditoria, gestão, automação, monitoração e delegação do gerenciamento de serviços do AD (Microsoft Active Directory), correio eletrônico (Microsoft Exchange Server) e servidores de arquivos (Microsoft File Server), através de solução providas pela Microsoft;

15.8.4. A CONTRATADA deverá implantar Solução de Gestão Integrada de Serviços com, no mínimo, 13 (treze) processos, conforme projeto de implantação. Os processos a serem implantados serão:

1. Gerenciamento do Catálogo de Serviço (*Service Catalog Management – SCM*);
2. Gerenciamento de Nível de Serviço (*Service Level Management – SLM*);
3. Gerenciamento de Disponibilidade (*Availability Management – AM*);
4. Gerenciamento de Continuidade (*IT Service Continuity Management – ITCM*);
5. Gerenciamento de Mudança (*Change Management – CM*);



6. Gerenciamento de Configuração e de Ativo de Serviço (*Service Asset & Configuration Management – SACM*);
  7. Gerenciamento de Conhecimento (*Knowledge Management – KM*);
  8. Gerenciamento de Evento (*Event Management – EV*);
  9. Gerenciamento de Incidente (*Incident Management – IM*);
  10. Gerenciamento de Atendimento de Requisição de Serviço (*Request Fulfillment – RF*);
  11. Gerenciamento de Problema (*Problem Management – PM*);
  12. Gerenciamento de Ativos (*Asset Management – AM*);
  13. Gerenciamento de Portfólio de Serviço (*Service Portfolio Management – SPM*);
- 15.8.5. A solução para o gerenciamento de serviços e projetos de TIC a ser implantada deverá estar em sua última versão, que por sua vez, deverá ser certificada por órgão credenciado da APM Group na categoria “*Endorsed Software Tools*” (<https://www.axelos.com/licensing/itil-software-scheme/endorsed-software-tools>) ou “*PinkVERIFY™ Toolsets*” (<https://pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>) da *Pink Elephant* para os 13 (treze) processos acima descritos e deverá ter integrada a ferramenta em forma de módulos ou *add-on*, a descoberta de ativos para construção do CMDB e mapa de serviços e módulo de portfólio, programas e projetos (PPM), objetivando a substituição em projetos internos que usam gestão de cronogramas e suas funcionalidades.
- 15.8.5.1. Justificativa: “... é válido que se exija certificação emitida pela Pink Elephant, uma vez que se trata de organização que é referência mundial em capacitação ITIL, o que não configura restrição ao processo competitivo, mas um instrumento necessário para que a Administração efetive o adequado atendimento de suas necessidades, uma vez que o programa PinkVerify é mundialmente considerado como adequado à certificação que avalia as ferramentas que suportam as necessidades de definições e fluxos de trabalho dos processos de gerenciamento de TI.” Ata nº 3 do TCU, de 13 de fevereiro de 2008, Acórdão TCU nº 144/2008.
- 15.8.6. A CONTRATADA deve implantar, treinar os funcionários da Hemobrás e manter a solução atualizada durante toda a vigência do contrato.
- 15.8.7. As execuções das atividades de 1º nível, 2º nível e 3º nível deverão ser realizadas nas dependências da Hemobrás ou, excepcionalmente, nas dependências da CONTRATADA nos casos em que a GTIC entender como conveniente.
- 15.9. Levando-se em consideração o histórico de 3.306 (três mil trezentos e seis) chamados recebidos nos últimos 3 (três) anos, a CONTRATADA deverá montar uma equipe técnica mínima alocada nas instalações da Hemobrás, conforme o seguinte planejamento:

PERFIL DE ATUAÇÃO	EQUIPE MÍNIMA ESTIMADA
Serviços de 1º Nível - 24x7x365	4
Atendimento a Usuários de 2º Nível	8
Suporte à Infraestrutura de TIC – 24x7x365	4

- 15.9.1. Para o serviço de 1º nível, a equipe deverá estar alocada nas dependências da fábrica, em Goiana;

- 15.9.2. Para o serviço de 2º nível, a equipe deverá estar distribuída entre o escritório em Recife e Goiana, conforme organização estabelecida em projeto. Para os atendimentos em Brasília, as demandas ocorrerão de forma programada, considerando os SLA estabelecido;
- 15.9.3. Para o serviço de 3º nível, a equipe deverá estar alocada nas dependências da fábrica em Goiana ou no escritório em Recife, conforme escolha da Hemobrás.
- 15.9.4. As unidades da Hemobrás estão localizadas nos seguintes endereços:

Escritório Sede	SRTV Sul Quadra 701 Bloco O, s/n, Salas nº 140, 142, 144, 146 e 148, Asa Sul, Brasília-DF
Escritório Recife	Rua Professor Aloísio Pessoa Araújo, nº 75, Empresarial Boa Viagem Corporate, 8º e 9º andares, Boa Viagem, Recife-PE
Fábrica	Rodovia BR-101 Norte, Quadra D, Lote nº 06, Zona Rural, Goiana-PE

- 15.9.5. O quadro mínimo estimado é um referencial e tem como base o histórico de atendimentos realizados no período de 3 anos, porém é de responsabilidade da CONTRATADA garantir a prestação de serviços, com equipe suficiente ao atendimento do escopo da contratação. Cabe lembrar, a previsão das soluções que objetivam a automação da identificação de alertas e eventos, permitindo atividades preventivas de atividades rotineiramente reativas e que um aumento do volume de atendimentos deve ocorrer após as implementações, importante realizar previsões para tais atividades.
- 15.9.6. O atendimento a usuários de 2º nível deverá ser realizado de modo presencial e com disponibilidade de suporte nas 3 unidades definida com atividades diárias, reforça-se que a fábrica possui pelo menos 6 prédios distintos.
- 15.9.7. É importante pontuar que a contratação de terceirizados em andamento e convocação de concursados até o final de ano de 2022, aumentará em aproximadamente 100% de seu quadro funcional, chegando a mais de 400 usuários, o que aumentará o número de usuários na rede.
- 15.9.8. A CONTRATADA deverá garantir e manter seu quadro de funcionários que irá prestar os serviços sempre atualizados, em novas tecnologias implantadas no ambiente da Hemobrás e certificados nas ferramentas que comporão os serviços, sem custos de capacitação para a Hemobrás.
- 15.9.9. Para efeito de dimensionamento, a CONTRATADA deverá considerar as informações constantes do TR e seus anexos, para usuários de atendimento e de gestão, bem como seus ativos de TI à serem inventariados e monitorados.
- 15.9.10. Existindo a necessidade de licenciamento da solução, caberá a CONTRATADA prover o respectivo licenciamento, respondendo integralmente por todos os custos decorrentes.
- 15.9.11. Caso seja necessário licenciamento, todos o conjunto de atendentes dos chamados em primeiro, segundo e terceiro nível, sejam atendentes da própria CONTRATADA, sejam servidores da Hemobrás ou colaboradores vinculados a outros contratos de prestação de serviços precisam estar licenciados para utilização da solução. Estima-se inicialmente uma necessidade de licenciamento para 25 (vinte e cinco) usuários administrativos concorrentes a fim de contemplar a demandas exclusiva da Hemobrás.

- 15.9.12. As manutenções no ambiente computacional, preferencialmente, serão realizadas fora do horário normal de expediente da Hemobrás, sempre usando a solução de gestão de serviços, módulo de Gerenciamento de Mudança, com aprovações registradas através da solução. Detalhados e definidos processos de recuperação e impactos previstos. Tal ferramenta deverá apresentar automaticamente, os impactos correlacionados quantos itens de configuração estiverem em agendamentos similares, sem a necessidade de execução de serviços de relacionamento;
- 15.9.13. A CONTRATADA terá que manter continuamente atualizada a base de conhecimento, que conterà roteiros de atendimentos e “scripts” para permitir atendimento imediato dos chamados recebidos independente do canal de acesso, seja este Central de Atendimento, Chat, ChatBot e Ferramenta de Abertura de Chamados.
- 15.9.14. É de total responsabilidade da CONTRATADA, manter a coesão entre as equipes nos diversos níveis, garantindo melhoria contínua dos serviços prestados por meio de mapeamento, documentação e automação de serviços e processos.
- 15.9.15. O profissional supervisor deverá possuir smartphone funcional para facilitar as comunicações necessárias entre o gestor e os fiscais do contrato da Hemobrás para eventuais contatos.
- 15.9.16. O quantitativo de profissionais a serem diretamente envolvidos para prestação dos serviços deverá ser dimensionado pela CONTRATADA de forma a garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis mínimos de serviço exigidos neste TR. O número mínimo de colaboradores por equipe especializada já apresentado como referencial, com a respectiva remuneração mínima, conforme previsão sindical, para fins de avaliação de inexecutabilidade e perfis que precisariam ser alocados em cada uma das equipes especializadas definidas nesse TR, para que se mantivesse o patamar atual mínimo exequível de qualidade dos serviços executados na área de TIC da Hemobrás. As respectivas remunerações mínimas, atualizadas até o mês de julho de 2022, para fins de avaliação de inexecutabilidade e custos, estão listadas no sistema CAGED do Ministério da Economia, no seguinte endereço eletrônico: <https://www.salario.com.br/estatisticas/cargos-e-salarios-de-ti-tecnologia-da-informacao>. Para comprovação legal, deve-se verificar os sindicatos de tecnologia e usar valores salariais atualizados quando da ocorrência deste processo, para cada local de atuação dos profissionais.
- 15.10. Os chamados serão detalhados e classificados quanto ao tipo de problema e quanto à prioridade de atendimento em Reunião Gerencial entre a Hemobrás e CONTRATADA, tomando por base o Catálogo de Serviços descrito no Anexo I. O catálogo de serviços não se limitará ao descrito e a qualquer momento poderão ser inseridos novos itens e atividades devendo a CONTRATADA, no período de 30 (trinta) dias se adaptar às novas demandas. Todos os itens descritos no Catálogo de Serviços devem ser adicionados a ferramenta de ITSM sugerida.
- 15.11. A CONTRATADA deverá atuar como prestador de serviços sustentando a infraestrutura da Hemobrás, em caráter de nuvem privada ou pública, fornecendo os softwares necessários para prestação dos serviços de cada item especificado.
- 15.12. A Hemobrás poderá, conforme a conveniência, utilizar de serviços de nuvem pública, devendo para tanto a CONTRATADA preparar e prover o ambiente computacional da CONTRATADA para possível migração para nuvem pública ou sustentar o ambiente de forma híbrida, desta forma, as ferramentas e soluções devem estar

preparadas e aptas para o funcionamento em nuvem, sem custos para a Hemobrás para armazenamento e funcionamento destas.

15.13. A Hemobrás adota iniciativas de desenvolvimento ágil como DevOps no desenvolvimento de aplicações. A CONTRATADA deverá ser capaz de sustentar e apoiar o ambiente computacional para sustentar tais práticas, como entregas contínuas, no uso da ferramenta de gestão de serviços e projetos de TI, para controles de versão de códigos, gestão de mudança e principalmente, em ambiente de desenvolvimento e em ambiente produtivo após as aplicações de nova versões, que podem ser planejados e executados a cada atualização de sistema, mesmo que não executados.

15.14. O objeto da contratação foi dividido em ITENS, a saber:

<p><b>Lote Único:</b> Escolha da proposta mais vantajosa para a contratação, em lote único, de empresa especializada na prestação de serviços técnicos de TIC, por meio de uma central de serviços contendo ferramenta que permita a modernização do atendimento às demandas de TIC, pelo período de 30 (trinta) meses, com automações para o auto atendimento, suporte técnico telefônico remoto e presencial nos blocos da fábrica e demais unidades da empresa brasileira de hemoderivados e biotecnologia - Hemobrás e serviços, usando ferramenta de Gestão de Serviços de TI contendo, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.</p>			
Nome dos Serviços	Descrição Resumida	Unidade de Aferição	Local de realização do serviço
Central de Serviços de 1º Nível com ferramenta de ITSM	Ponto único de contato entre os usuários da Hemobrás que utilizam a TIC e o suporte técnico especializado, realizando o atendimento de 1º nível no horário definido com possível solução tempestiva remota, através de ferramentas próprias. Deverá ser formalizada por OS mensal via ferramenta ITSM ou conforme Anexo VI - MODELO DE ORDEM DE SERVICO.	Mensal Fixo por serviço executado conforme o ANS – Acordo de Nível Mínimo do Serviço medido.	Presencial e/ou Remoto nas instalações e rede de computadores da Hemobrás
Atendimento a Usuários de 2º Nível com ferramenta de ITSM	Atendimento presencial para resolução do chamados encaminhado pelo 1º nível, que não possam ser atendidos de forma remota. Uma vez atendido, poderá o chamado retornar ao 1º nível para confirmação do demandante do atendimento efetivo e fechamento do mesmo. Deverá ser formalizada por OS mensal via ferramenta ITSM ou conforme Anexo VI – MODELO DE ORDEM DE SERVICO.	Mensal Fixo por serviço executado conforme o ANS – Acordo de Nível Mínimo do Serviço medido.	Presencial
Atendimento a Usuários de 3º Nível com ferramenta de ITSM	Atendimento presencial para resolução do chamdos encaminhado pelos 1º ou 2º níveis ou por ordem de serviço. Responsável em monitorar e realizar ações preventivas, preditivas e proativas e automações junto aos demais níveis com	Mensal Fixo por serviço executado conforme o ANS – Acordo de Nível Mínimo do Serviço medido.	Presencial

	<p>rotinas de monitoramento inteligente dos itens de configuração e componentes da infraestrutura para garantir alta disponibilidade dos serviços de TIC realizando atividades de Suporte Técnico ao ambiente computacional de nível especializado, responsável pela administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualizações dos ativos e da rede corporativa, de soluções de virtualização, de segurança da informação corporativa e segurança perimetral de rede, de melhorias e atualização das soluções referentes ao armazenamento de dados em rede SAN e NAS e à continuidade de negócios (backup e restore dos dados), administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de suporte e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD's) e sistemas operacionais, gerenciamento de serviços conforme preconizado pelo ITIL. Estas atividades podem ser rotineiras ou demandadas. No caso das tarefas demandadas, cada uma deverá possuir sua demanda, aberta na ferramenta de gestão de serviços, contendo Cronograma Gantt quando necessário, com fluxo de aprovação e aceite dentro da própria ferramenta. Deverá ser formalizada por OS mensal via ferramenta ITSM ou conforme Anexo VI – MODELO DE ORDEM DE SERVICO.</p>	
--	---	--

15.15. As solicitações deverão ser classificadas em:

15.15.1. **Acesso:** basicamente sua função é conceder ou negar o acesso de determinados usuários a certos serviços ou grupos de serviços disponíveis, devendo ser automatizado gradualmente com as implantações das soluções. Também tem a função de executar as políticas de segurança estabelecidas pela segurança da informação. Acessos de diretórios de rede, e dados/arquivos, devem ser automatizados para permissão pelo dono da informação, permissões sistêmicas que possam ser automatizadas através de integrações, usando a ferramenta de Gestão de Serviços para controlar a solicitação, a aprovação do responsável pela liberação e a execução automatizada da liberação do acesso na ferramenta de Gestão de Acesso e Governança de Arquivos. Todos novos sistemas e serviços devem ser automatizados e adicionados aos catálogos de serviço.

- 15.15.2. **Incidente:** caracteriza-se como uma interrupção não planejada de algum serviço ou a redução de sua qualidade, conforme os requisitos acordados. Representam falhas na operação normal de um serviço (Ex.: mensagem de erro em um aplicativo; internet lenta; indisponibilidade para acessar uma pasta na rede; e-mail não enviando mensagens; impressora com problema para imprimir). Também contempla **prestar as orientações** aos usuários acerca da utilização e ou instalação de sistemas, softwares. As ferramentas de Orquestração, Visibilidade de Rede e Governança e acesso aos dados não estruturados, devem abrir automaticamente Incidentes na ferramenta de ITSM, em casos definidos como falhas, erros ou usos indevidos.
- 15.15.3. **Problema:** causa raiz de um ou mais incidentes. A causa raiz não é conhecida no momento do registro, devendo haver uma investigação inicial.
- 15.15.4. **Requisição:** se referem a dúvidas, solicitação de mudança, informação ou apoio a algum serviço. As atividades relacionadas a requisição estão previstas no Catálogo de Serviços e não estão relacionadas a falhas na operação padrão dos serviços nem requerem mudanças no ambiente (Ex.: criação de um e-mail; mudança na instalação de um computador; desenvolvimento de um novo relatório no sistema).
- 15.15.5. **Requisição *Facilities* e Engenharia:** se referem a dúvidas, solicitação de manutenções e testes de ativos dos Data Center e da fábrica, informações ou apoio a algum serviço e devem possuir módulo próprio contendo Catálogo de Serviços, Grupos, e Aprovadores diferentes dos existentes na TI. As atividades relacionadas a requisição estarão previstas no Catálogo de Serviços de *Facilities* e Engenharia após as implantações dos serviços de TI e deverá ser integrados os Alertas e Eventos destes ativos. Tal módulo deverá possuir um desenho de planta baixa das fábricas e Data Center, permitindo de forma visual a identificação dos ativos instalados nas áreas.
- 15.15.6. **Evento:** alerta de notificação criado por qualquer serviço de TI, item de configuração ou ferramenta de monitoração. Eventos geralmente requerem ações das equipes de operação e podem iniciar um registro de incidente (Ex.: Link de Internet com consumo próximo ao contratado junto a operadora; disco rígido de um servidor cheio; sessões trancadas no servidor do banco de dados). As ferramentas de Orquestração, Visibilidade de Rede e Governança e acesso aos dados não estruturados, devem abrir automaticamente Alertas e Eventos, a depender da classificação, como exemplo, uma tentativa de acesso indevido de arquivo pode ser um Alerta, uma Cópia de Grandes Volumes de Arquivos, pode ser um Evento, na ferramenta de Gestão de Serviços, módulo de Eventos. Garantindo a centralização de informação, comunicação de eventos de risco de segurança e acompanhamento recorrente de ações indevidas.
- 15.16. O 1º Nível 1 será o responsável pela triagem inicial e por classificar as demandas e encaminhar para a respectiva área responsável pelo atendimento. Assim, para efeito de possíveis medidas corretivas (glosas), no caso de descumprimento dos acordos de níveis de serviços estabelecidos, mesmo que não sejam requisições específicas de TI, serão apresentados aos gestores dos contratos, considerando que a CONTRATADA não possui governança sobre os prazos e ações de outras áreas.
- 15.17. Os serviços serão executados de forma específica conforme discriminado abaixo:
- 15.17.1. Características específicas da Central de Serviços 1º Nível.

- 15.17.2. O detalhamento do serviço central de serviços de 1º nível encontra-se descrito no Anexo X - CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS à serem usadas por este nível.
- 15.17.3. Não estão excluídas atividades ou qualquer serviço e infraestrutura não listado no Anexo X que sejam imprescindíveis para assegurar o pleno funcionamento do ambiente tecnológico da Hemobrás. A CONTRATADA não poderá alegar a ausência destes para a não prestação de algum serviço não listado.
- 15.18. Características específicas do atendimento ao usuário 2º Nível.
- 15.18.1. O detalhamento do serviço atendimento ao usuário 2º nível encontra-se descrito no Anexo X - CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS à serem usadas por este nível.
- 15.18.2. Não estão excluídas atividades ou qualquer serviço e infraestrutura não listado no Anexo X citados anteriormente que sejam imprescindíveis para assegurar o pleno funcionamento do ambiente tecnológico da Hemobrás. A CONTRATADA não poderá alegar a ausência destes para a não prestação de algum serviço não listado.
- 15.19. Características específicas do serviço de infraestrutura de TIC 3º Nível.
- 15.19.1. O detalhamento do serviço de suporte encontra-se descrito no Anexo X - CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS à serem usadas por este nível de serviço.
- 15.19.2. Não estão excluídas atividades ou qualquer serviço e infraestrutura não listado no Anexo X citados anteriormente que sejam imprescindíveis para assegurar o pleno funcionamento do ambiente tecnológico da Hemobrás. A CONTRATADA não poderá alegar a ausência destes para a não prestação de algum serviço não listado.



- 15.20. Durante a vigência contratual, a CONTRATADA é obrigada a prestar toda a assistência necessária por um período de 6 (seis) meses, que antecedem o encerramento do contrato, para que os serviços sejam repassados à Hemobrás ou empresa designada com vistas a garantir a disponibilidade e evitar a sua interrupção;
- 15.21. A CONTRATADA deverá elaborar em até 6 (seis) meses a que refere o subitem anterior, um Plano de Transição Contratual que deverá contemplar todas as atividades de migração de dados de forma automatizada, apresentando também, as instruções SQL para as migrações, dicionário de dados e relacionamentos entre as tabelas;
- 15.22. A proposta do Plano de Transição Contratual será validada pela Hemobrás e qualquer alteração será comunicada à CONTRATADA;
- 15.23. A falta de elaboração do Plano de Transição, retenção de qualquer informação que impacte no processo de transição contratual ou qualquer outra atitude da CONTRATADA que venha a prejudicar o andamento da transição das tarefas e serviços, será considerada como falha na execução do serviço e incidirão as penalidades e multas constantes neste Termo de Referência;
- 15.24. A Hemobrás reserva-se no direito de extinguir ou reduzir o período de transição contratual supracitados;
- 15.25. Caso outra empresa seja designada a fornecer o serviço, durante o período de transição, a CONTRATADA é obrigada a prestar toda a assistência necessária de acesso aos bancos de dados e demais ferramentas para a transição das informações entre as bases, contemplando as ações de fornecimento do dicionário de dados, fornecimento de acessos, apoio na criação das instruções SQL e demais atividades necessárias para a migração dos dados de forma automática entre as bases.
- 15.26. A CONTRATADA deverá disponibilizar durante a vigência do contrato um Preposto que servirá de interface junto à Hemobrás para o bom andamento e cumprimento integral do objeto do contrato.
- 15.27. Durante toda a execução contratual deverá ser realizada a transferência de conhecimento para a equipe da Hemobrás;
- 15.28. A transferência de conhecimento deverá conter todos os elementos suficientes a contemplar a necessidade de transferir à equipe da Hemobrás, todo o conhecimento e condições para dar continuidade aos serviços em caso de rescisão ou interrupção contratual.
- 15.29. O sistema deverá ser validável atendendo aos requisitos de validação de sistemas computadorizados conforme preconizado na RDC nº 658, de 30 de Março de 2022, que dispõe sobre as Diretrizes Gerais de Boas Práticas de Fabricação de Medicamentos, Instrução Normativa (IN) nº 134, de 30 de Março de 2022 que dispõe sobre as Boas Práticas de fabricação complementares aos sistemas computadorizados utilizados na fabricação de medicamentos, Guia de Validação de Sistemas Computadorizados (2020), também da ANVISA, e CFR 21 Part. 11; além do atendimento à RU-ITSM - Especificações do Requisito do Usuário - Software para a Gerenciamento da Tecnologia da Informação.
- 15.29.1. A CONTRATADA deverá entregar toda a documentação necessária para o processo de validação, de modo que atenda ao processo completo de validação, além de acompanhar e auxiliar na realização dos testes.

## **16. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.**

16.1. São requisitos mínimos exigidos da CONTRATADA com o objetivo de aperfeiçoamento dos processos e metodologias de padronização:

- 16.1.1. Como a Hemobrás ainda não dispõe de um normativo próprio para as contratações de TI, a empresa adotará práticas descritas na IN 01-2019 SGD/ME e IN 31-2021, visando constituir equipe técnica para planejamento e fiscalização dos contratos, identificar critérios para reajustes contratuais, disponibilizar memória de cálculo para os quantitativos contratados, utilizar métricas para prestação e faturamento dos serviços, aplicar controles para acompanhamento dos prazos e monitorar a qualidade dos serviços prestados e implementar serviços seguros e em conformidade com as INs;
- 16.1.2. Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços, padronizados pelos *templates* para cada tipo de documentação ou processo operacional, dentro/usando a ferramenta de gestão de serviços e projetos;
- 16.1.3. Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades da Hemobrás principalmente no horário de seu expediente normal;
- 16.1.4. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da Hemobrás. Devendo usar o planejamento estratégico da Hemobrás como base para os planejamentos de TI, de forma que a ferramenta de gestão de serviços e projetos (PPM) seja insumo de organização geral de todos os contratos da TI;
- 16.1.5. Comunicar aos responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito e com registro na ferramenta de serviços, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido;
- 16.1.6. Responder, por escrito, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitados pela Hemobrás;
- 16.1.7. Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos seus recursos técnicos alocados, de acordo com a capacitação de cada um, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela área demandante;
- 16.1.8. Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pela Hemobrás, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.
- 16.1.9. Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega, todos disponibilizados na ferramenta de Gestão de Serviços;
- 16.1.10. Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente emitidas, concluídas, atestadas e aceitas pela Hemobrás;
- 16.1.11. Comunicar à Hemobrás, por escrito, qualquer anormalidade verificada na entrega das tarefas e prestar à Hemobrás os devidos esclarecimentos, sempre que solicitados;
- 16.1.12. Acatar as determinações feitas pela fiscalização da Hemobrás no que tange ao cumprimento do objeto deste Contrato;
- 16.1.13. Prestar, de imediato, todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização da Hemobrás no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado.

## 17. DOS CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO

- 17.1. Os serviços serão executados conforme tempo de atendimento previsto no Anexo I - CATÁLOGO DE SERVIÇOS E SLAs e estabelecido nos projetos/cronogramas desenvolvidos no início do contrato.
- 17.2. No primeiro dia útil de cada mês (mês “M”), o gestor da CONTRATADA entregará via ferramenta de gestão de serviços, formalmente, ao fiscal da Hemobrás, o Relatório de Serviços Executados, com detalhamento dos valores cobrados pelos serviços efetivamente prestados no mês “M-1”, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.
- 17.3. O Relatório de Serviços Executado poderá ser aprovado ou rejeitado, no todo ou em parte, pelo fiscal responsável, em até cinco dias úteis após o recebimento do Relatório de Serviços Executados, acompanhado do detalhamento dos valores glosados em razão do descumprimento dos Acordos Mínimos de Níveis de Serviços – ANMS, referente ao mês “M-1”.
- 17.4. Depois de verificado a qualidade e quantidade dos serviços executados e na hipótese da APROVAÇÃO do Relatório de Serviços Executados, o gestor da CONTRATADA deverá entregar ao fiscal da Hemobrás os documentos comprobatórios das obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas.
- 17.5. Na hipótese da NÃO APROVAÇÃO do Relatório de Serviços Executado e concordância do gestor da contratada com as correções informadas pelo fiscal da Hemobrás, o gestor da CONTRATADA atualizará o Relatório de Serviços Executados e deverá entregar ao fiscal da Hemobrás juntamente com os documentos comprobatórios das obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas.
- 17.6. Na hipótese de NÃO APROVAÇÃO do Relatório de Serviços Executados e NÃO CONCORDÂNCIA do gestor da CONTRATADA com as correções informadas pelo fiscal da Hemobrás, o gestor da CONTRATADA encaminhará justificativas quanto a não concordância, para nova avaliação por parte do gestor da Hemobrás, retornando as atividades descritas acima.
- 17.7. O recebimento do Relatório de Serviços Executados não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

## 18. DO PAGAMENTO

- 18.1. Os pagamentos serão efetuados pela Hemobrás através de transferência bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA, nos prazos indicados abaixo:

<b>Data Emissão Nota Fiscal/Fatura*</b>	<b>Data Pagamento</b>
<b>01 a 05</b>	12
<b>06 a 12</b>	19
<b>13 a 18</b>	25
<b>19 a 25</b>	04 do mês seguinte

- 18.2. A Nota Fiscal/Fatura será emitida e apresentada pela CONTRATADA de acordo com os seguintes procedimentos:
- 18.2.1. No prazo de até 5 (cinco) dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar a seguinte documentação comprobatória das obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas:
- 18.2.1.1. Certificado de Regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS;
- 18.2.1.2. Certidão Conjunta de Regularidade com a Fazenda Federal (Quitação de Tributos e Contribuições Federais e Dívida Ativa da União da Fazenda Federal);
- 18.2.1.3. Certidão Negativa de tributos Estaduais e Municipais, emitida pelos respectivos órgãos (se for o caso);
- 18.2.1.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
- 18.2.2. O fiscal do contrato realizará a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela empresa, e caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à contratada, por escrito, as respectivas correções;
- 18.2.3. Após essa verificação, o fiscal do contrato deverá comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado.
- 18.2.4. No prazo de até 05 (cinco) dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, incluída a comprovação da sua regularidade fiscal e trabalhista, o fiscal deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza a execução dos serviços.
- 18.2.5. A nota fiscal deverá ser apresentada ao Setor de Protocolo da Hemobrás na data de emissão.
- 18.2.6. A apresentação da Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer até o 25º dia do mês subsequente ao da prestação dos serviços, exceto no mês de dezembro quando a apresentação deverá ocorrer até o 15º dia do mês, não ocorrendo isso, ela deverá ser emitida com data do primeiro dia útil do mês seguinte.
- 18.3. Caso a data do pagamento ocorra em dia não útil, o mesmo será efetivado no 1º dia útil subsequente.
- 18.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Hemobrás..
- 18.5. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo Fiscal ou Comissão fiscalizadora competente na nota fiscal apresentada.
- 18.6. Quaisquer alterações nos dados bancários deverão ser comunicadas à Hemobrás, por meio de carta, ficando sob inteira responsabilidade da CONTRATADA os prejuízos decorrentes de pagamentos incorretos devido à falta de informação.
- 18.7. O CNPJ que deverá constar nos documentos fiscais apresentados deverá ser o mesmo CNPJ que a CONTRATADA utilizou no contrato.
- 18.8. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 18.9. Antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

- 18.9.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 05 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Hemobrás.
- 18.9.2. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Hemobrás deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 18.9.3. Persistindo a irregularidade, a Hemobrás deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa. Da rescisão não decorre prejuízo à aplicação de sanção correspondente.
- 18.9.4. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF.
- 18.9.5. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da Hemobrás, não será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF.
- 18.10. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 18.10.1. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.
- 18.11. À exceção dos contratos de telefonia ou que a Hemobrás figure como usuária de serviço público essencial de energia elétrica, água e esgoto e serviços postais, a Hemobrás não acatará a cobrança por meio de duplicatas ou qualquer outro título, em bancos ou outras instituições do gênero, tampouco a cessão/negociação do crédito que implique na sub-rogação de direitos.
- 18.12. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Hemobrás, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$ , sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$I = (TX/100)/365$ , onde TX = 6% (Percentual da taxa anual de juros de mora)

## 19. DO REAJUSTE

- 19.1. Os preços são fixos e irrealizáveis no prazo de um ano contado da data de apresentação da proposta.
- 19.1.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação

(ICTI), mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

- 19.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 19.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a Hemobrás pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.
- 19.4. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.
- 19.5. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 19.6. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 19.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

## **20. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

- 20.1. A atividade de fiscalização da execução contratual é o conjunto de ações que tem por objetivo aferir o cumprimento dos resultados previstos pela Hemobrás para o serviço contratado, realizar instrução processual e encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos a repactuação, alteração, reequilíbrio, prorrogação, eventual aplicação de sanções, extinção do contrato, dentre outras, com vista a assegurar o cumprimento das cláusulas avençadas e a solução de problemas relativos ao objeto.
- 20.1.1. A fiscalização compreenderá em última análise as situações que impactem negativamente a execução do contrato como um todo e não apenas erros e falhas eventuais no pagamento de alguma vantagem a um determinado empregado.
- 20.2. Considerando que a contratação em questão trata-se que serviços e soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC e a Hemobrás ainda não dispõe de normativo próprio para contratações e TI, importa considerar a aplicação da IN 01-2019 SGD/ME que requer a designação de servidores para executarem atribuições de fiscal(is) requisitante(s), fiscal(is) técnico(s) e fiscal(is) administrativo(s) do Contrato, com atividades específicas definidas naquela IN.
- 20.3. As atribuições de cada grupo de fiscais, bem como do gestor do contrato são descritas a seguir:
- 20.3.1. Fiscal Técnico, para todo o contrato devem exercer as seguintes atribuições:
- 20.3.1.1. Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e as justificativas por não cumprimento de termos contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos neste Contrato;
  - 20.3.1.2. Identificar não conformidade com os termos contratuais;
  - 20.3.1.3. Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica;

- 20.3.1.4. Controlar o prazo de vigência deste instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;
- 20.3.1.5. Receber e atestar os documentos da despesa, quando comprovado o fiel e correto fornecimento dos serviços para fins de pagamento;
- 20.3.1.6. Comunicar, formalmente, ao Gestor do Contrato e à CONTRATADA, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal;
- 20.3.1.7. Promover as fiscalizações Inicial, Diária, Mensal e Especial, constantes na Instrução Normativa/MPOG nº 05/2017;
- 20.3.1.8. Encaminhar ao Gestor deste Contrato eventuais pedidos de modificação contratual.
- 20.3.2. Fiscal (is) Administrativo(s):
  - 20.3.2.1. Verificar aderência aos termos contratuais;
  - 20.3.2.2. Verificar regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;
  - 20.3.2.3. Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica;
  - 20.3.2.4. Controlar o prazo de vigência deste instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;
  - 20.3.2.5. Comunicar, formalmente, ao Gestor deste Contrato e à CONTRATADA, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal;
  - 20.3.2.6. Analisar e emitir parecer técnico-administrativo, caso necessário, sobre a documentação apresentada pela CONTRATADA, quando do ateste da Nota Fiscal/Fatura.
- 20.3.3. Fiscal(is) Requisitante(s):
  - 20.3.3.1. Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e as justificativas por não cumprimento de termos contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos no Contrato;
  - 20.3.3.2. Identificar não conformidades com os termos contratuais;
  - 20.3.3.3. Verificar a manutenção da necessidade e oportunidade da contratação;
  - 20.3.3.4. Controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;
  - 20.3.3.5. Comunicar, formalmente, ao Gestor do Contrato e à CONTRATADA, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal;
  - 20.3.3.6. Encaminhar ao Gestor do Contrato eventuais pedidos de modificação contratual.
- 20.3.4. As atribuições do Gestor do Contrato são:
  - 20.3.4.1. Indicar os fiscais do contrato e presidir a reunião inicial;
  - 20.3.4.2. Encaminhar a indicação de sanções para a Área Administrativa;
  - 20.3.4.3. Autorizar a emissão de nota(s) fiscal(is), a ser(em) encaminhada(s) ao Líder técnico da CONTRATADA;
  - 20.3.4.4. Encaminhar às autoridades competentes eventuais pedidos de modificação contratual;



- 20.3.4.5. Manter o Histórico de Gerenciamento do Contrato, contendo registros de todas as ocorrências relacionadas com a execução deste Contrato, determinando todas as ações necessárias para a regularização das faltas ou defeitos, por ordem histórica.
  - 20.3.4.6. No caso de aditamento contratual, encaminhar documentação contida no Histórico de Fiscalização do Contrato e com base nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, enviar à Área Administrativa, com pelo menos 90 (noventa) dias de antecedência do término deste Contrato, documentação explicitando os motivos para tal aditamento;
  - 20.3.4.7. Manter registro de aditivos;
  - 20.3.4.8. Controlar o prazo de vigência deste instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;
  - 20.3.4.9. Reunir-se com a CONTRATADA para correção de deficiências;
  - 20.3.4.10. Receber e atestar os documentos da despesa, quando comprovado o fiel e correto fornecimento dos serviços para fins de pagamento;
  - 20.3.4.11. Comunicar, formalmente, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal;
- 20.4. A Hemobrás seguirá com as orientações da IN 01-2019 até que seja publicado um normativo próprio para as contratações de TI.
- 20.5. As atividades de fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, devendo ser exercidas por empregado ou comissão, especialmente designados na forma do Art. 102, do Regulamento Interno de Licitações e Contratações.
- 20.6. O representante da Hemobrás deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.
- 20.7. A fiscalização dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Avaliação de Execução do Serviço que deverá ser entregue juntamente ao Relatório de Serviços Executados, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores apresentados no Anexo IX – ACORDOS MÍNIMO DE NÍVEL DE SERVIÇO, sempre que a CONTRATADA:
- 20.7.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
  - 20.7.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 20.8. A utilização do Instrumento de Avaliação de Execução do Serviço não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 20.9. Durante a execução do objeto, o fiscal deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- 20.10. Toda avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados deverão ser aprovados pela Hemobrás.

- 20.11. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
- 20.12. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.
- 20.13. O fiscal poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.
- 20.14. O fiscal, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do art. 81 da Lei nº 13.303, de 2016.
- 20.15. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.
- 20.16. O representante da Hemobrás deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.
- 20.17. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, incluindo a não manutenção das condições de habilitação, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 111 e 112 do Regulamento Interno de Licitações e Contratações da Hemobrás.
- 20.18. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:
- 20.18.1. Verificação do tempo de atendimento com base em matriz Urgência/Impacto, descrito no Anexo I – CATALOGO DE SERVIÇOS e SLA;
  - 20.18.2. Avaliar a recorrência de eventos;
- 20.19. No caso de sociedades diversas, tais como as Organizações Sociais, será exigida a comprovação de atendimento a eventuais obrigações decorrentes da legislação que rege as respectivas organizações.
- 20.20. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Hemobrás ou de seus agentes, gestores e fiscais.

## **21. OBRIGAÇÕES DA HEMOBRÁS**

- 21.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

- 21.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 21.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- 21.4. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
- 21.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada, no que couber.
- 21.6. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- 21.7. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- 21.8. Cientificar a Procuradoria Jurídica da Hemobrás para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;
- 21.9. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;

## **22. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 22.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais, vestimentas, EPI e similares e equipamentos, desktop/notebooks e softwares, ferramentas para manutenção e limpeza de computadores e servidores de TI e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- 22.2. reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Termo de Recebimento Provisório.
- 22.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com a aplicação dos preceitos de direito público, aplicando-se-lhes, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado, ficando a Hemobrás autorizada a descontar dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 22.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 22.5. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança na Hemobrás, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- 22.6. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

- 22.7. Apresentar à Hemobrás, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;
- 22.8. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- 22.9. Relatar à Hemobrás toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 22.10. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 22.11. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 22.12. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 22.13. Assinar o TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO (ANEXO XII), em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação.
- 22.14. Além do termo citado, a CONTRATADA deverá apresentar para cada funcionário que vier a executar atividades referentes ao objeto da contratação, TERMO DE CIÊNCIA (ANEXO XIII) em que seus profissionais declaram estar cientes das responsabilidades da manutenção de sigilo e confidencialidade.
- 22.15. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer:
- 22.15.1. Alteração do projeto ou especificações, pela Hemobrás;
- 22.15.2. Superveniência de fato excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições de execução do contrato;
- 22.15.3. Interrupção da execução do contrato ou diminuição do ritmo de trabalho por ordem e no interesse da Hemobrás;
- 22.15.4. Aumento das quantidades inicialmente previstas no contrato, nos limites permitidos por esta Lei;
- 22.15.5. Impedimento de execução do contrato por fato ou ato de terceiro reconhecido pela Hemobrás em documento contemporâneo à sua ocorrência;
- 22.15.6. Omissão ou atraso de providências a cargo da Administração, inclusive quanto aos pagamentos previstos de que resulte, diretamente, impedimento ou retardamento na execução do contrato, sem prejuízo das sanções legais aplicáveis aos responsáveis.
- 22.16. Emitir documento fiscal do serviço, discriminando no corpo das mesmas ou em faturamento anexo o período a que se refere a etapa/parcela, o local do serviço, bem como destacar o número e o objeto do contrato firmado;
- 22.17. A Contratada deverá emitir o(s) documento(s) fiscal(is) válido(s) com o mesmo CNPJ que consta no instrumento contratual e na proposta econômica;
- 22.18. Comprometer-se com o cumprimento do estabelecido no Programa de Integridade da Hemobrás, disponível no site da Hemobrás na aba: Somos a Hemobrás/Governança Corporativa/Programa de Integridade.
- 22.19. A contratada responde pelos prejuízos causados à Hemobrás, mesmo aqueles resultantes de caso fortuito ou força maior.

22.20. Ceder os direitos patrimoniais relativos ao projeto ou serviço técnico especializado, para que a Hemobrás possa utilizá-lo de acordo com o previsto neste Termo de Referência, nos termos do artigo 80 da Lei nº 13.303/2016;

22.20.1. Quando o projeto referir-se a obra imaterial de caráter tecnológico, insuscetível de privilégio, a cessão dos direitos incluirá o fornecimento de todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra;

22.21. Assegurar à Hemobrás o direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Hemobrás distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações.

22.22. Assegurar à Hemobrás os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Hemobrás, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

## **23. DA SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHADOR**

23.1. A CONTRATADA deverá atender as Normas e Legislação vigente referente à Segurança e Saúde no Trabalho, conforme as características especiais da unidade de execução do contrato.

23.1.1. A CONTRATADA deve atender integralmente aos requisitos da NR 18 – Condições e meio ambiente de trabalho na indústria da construção.

23.2. A CONTRATADA deverá obedecer às normas de segurança e medicina do trabalho para a atividade em pauta, ficando obrigada ao fornecimento, antes do início da execução dos serviços, dos Equipamentos de Proteção Individual – EPI e Equipamentos de Proteção Coletiva – EPC cabíveis, e garantir que o pessoal os utilize sempre que necessário e que esteja sempre uniformizado e devidamente identificado com crachá.

23.2.1. Os EPI e EPC fornecidos pela CONTRATADA devem ser adequados ao serviço e ao ambiente de acesso do seu corpo funcional, como por exemplo: EPI e EPC para frio, serviço em eletricidade, serviço em altura, serviço em espaço confinado, entre outros.

23.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar ferramentas e equipamentos em condições adequadas de segurança, que estarão sujeitas a vistorias por parte da Hemobrás. As vistorias poderão ocorrer previamente para liberação de uso ou durante o período de utilização das mesmas no site da Hemobrás.

23.4. Todos os profissionais da CONTRATADA deverão estar treinados de acordo com a atividade desempenhada e as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho;

23.4.1. São exemplos de treinamentos obrigatórios para realização de atividades específicas: Treinamento em trabalho em altura NR35, Segurança em instalações elétricas – NR10 básico, Sistema Elétrico de Potência – NR10 complementar, Espaço confinado – Trabalho autorizado/vigia e supervisor NR33, Treinamento em cadeiras e vasos de pressão (NR13), direção defensiva, transporte, movimentação e manuseio de materiais – NR11.

23.5. A CONTRATADA deverá fornecer cópia dos documentos em atendimento à legislação de segurança e saúde do trabalhador, em especial as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho, antes do início das atividades no site da Hemobrás e sempre que sofrerem alterações/atualizações. A CONTRATADA deverá fornecer sempre

que solicitado Documentos e Registros referentes à Segurança e Saúde no trabalho (como por exemplo: PPRA, PCMSO, ASO, ficha de entrega de EPI, comprovação de treinamento obrigatório pelas NR de acordo com serviço a ser executado).

23.5.1. Deve constar no ASO (Atestado da Saúde ocupacional) aptidão explícita para execução de serviços de alto risco, como por exemplo: eletricidade, altura, em espaço confinado.

23.6. Serão de responsabilidade da CONTRATADA quaisquer acidentes em que venham a serem vítimas os seus funcionários quando em serviço, por tudo quanto às leis trabalhistas e previdenciárias lhes assegurem. Sendo de responsabilidade da CONTRATADA prestar o devido auxílio ao acidentado e emitir a Comunicação de Acidente de Trabalho – CAT, de acordo com diretrizes do INSS;

## **24. DO MEIO AMBIENTE**

24.1. Além das demais obrigações da CONTRATADA previstas neste documento, a mesma obriga-se, quando aplicável, a:

24.1.1. Apresentar licença ambiental de operação emitida pelo órgão ambiental competente ou documento comprobatório de dispensa de licenciamento ambiental;

24.1.2. Atender às condicionantes ambientais constantes na licença ambiental de operação (quando existente), executar as medidas mitigadoras por ventura exigidas e enviar relatório conclusivo com evidência de realização;

24.1.3. Atender às condicionantes ambientais constantes nas Licenças Ambientais da Hemobrás, especificamente relacionadas ao objeto do contrato, além do que é exigido pela Legislação Ambiental Federal, Estadual e Municipal;

24.1.4. A CONTRATADA deverá informar imediatamente à Hemobrás, a ocorrência de qualquer não-conformidade ambiental no âmbito da execução do contrato, e a relação da(s) medida(s) corretiva(s) tomada(s) ou prevista(s), mantendo ainda o registro adequado das mesmas, para ser apresentado no final do contrato ou quando solicitado;

24.1.5. A CONTRATADA deverá conhecer e cumprir na íntegra o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos da Hemobrás aplicável no âmbito dessa contratação. O gerenciamento dos resíduos originários da contratação deverá sempre obedecer às diretrizes técnicas e procedimentos do Plano de Gerenciamento de Resíduos apresentado ao órgão ambiental competente;

24.1.6. A CONTRATADA deverá efetuar limpeza e remoção de todos os resíduos (materiais inservíveis, efluentes ou emissão) produzidos pelos serviços por ela realizados. Qualquer dano ao meio ambiente provocado por tal serviço, será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo arcar, inclusive, com indenizações e custos dos serviços necessários à recuperação de tais danos;

24.1.7. A CONTRATADA deverá informar a fiscalização do contrato os resíduos gerados no âmbito da contratação em tela, de acordo com a classificação da NBR ABNT 10.004 e com o máximo de detalhes sobre as características e quantidade do resíduo, devendo tais informações ser enviadas às áreas de Segurança do Trabalho e Meio Ambiente da Hemobrás pelo fiscal de Contrato;

24.1.8. A CONTRATADA deverá realizar Diálogo de Saúde, Meio Ambiente e Segurança - DSMS em cada uma de suas frentes de trabalho, divulgando os riscos e ações/medidas de controle, no dia da execução da atividade.



Os registros desses Diálogos de Saúde, Meio Ambiente e Segurança - DSMS devem ser arquivados e disponibilizados para possíveis inspeções e auditorias e devem ser enviados cópias para o fiscal do contrato, mensalmente;

- 24.1.9. Prevenir e evitar o derramamento no solo, no subsolo, em cursos d'água ou em qualquer rede de esgoto, de qualquer substância que possa causar algum tipo de degradação ambiental;
- 24.1.10. Em caso de derramamentos acidentais, construir no local diques de contenção ou instalar dispositivo adequado para a coleta ou absorção do material derramado, aplicando posteriormente as ações corretivas que se fizerem necessárias;
- 24.1.11. A fiscalização do contrato e/ou as áreas de Segurança do Trabalho e de Meio Ambiente podem paralisar qualquer serviço no qual se evidencie descumprimento das normas da Hemobrás e/ou a legislação pertinente;
- 24.1.12. Qualquer colaborador poderá paralisar qualquer serviço no qual se evidencie risco iminente à segurança ou saúde das pessoas, à integridade das instalações e/ou ao meio ambiente;
- 24.1.13. A paralisação dos serviços motivada por falta de condições de segurança e consequentemente a não observância das normas, exigências e regulamentos aqui citados, não eximirão o contratado das obrigações e penalidades previstas nas cláusulas do contrato referentes a prazos e multas;
- 24.1.14. No(s) canteiro(s) de obra (s) e frentes de trabalho todos devem adotar medidas de prevenção e combate a vetores transmissores de doenças, conforme recomendações das autoridades de saúde locais e do SESMT da Hemobrás;
- 24.1.15. Além dos requisitos citados aqui, a CONTRATADA deve atender às Leis, Decretos, Portarias, Normas Técnicas, Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego, Instruções Normativas e Resoluções no âmbito federal, estadual e municipal, referentes ao objeto desta contratação.

## **25. DA SUBCONTRATAÇÃO**

- 25.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

## **26. ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

- 26.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

## **27. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 27.1. Comete infração administrativa, a CONTRATADA que:
  - 27.1.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
  - 27.1.2. Não cumprir os Acordos Mínimos de Níveis de Serviços, descrito no Anexo IX deste Termo de Referência;
  - 27.1.3. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
  - 27.1.4. Falhar ou fraudar na execução do contrato;
  - 27.1.5. Não manter sigilo e confidencialidade das informações;



27.1.6. Comportar-se de modo inidôneo; e

27.1.7. Cometer fraude fiscal.

27.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Hemobrás pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

27.2.1. **Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

27.2.2. **Multa de:**

27.2.2.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Hemobrás, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

27.2.2.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

27.2.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

27.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das **tabelas 1 e 2**, abaixo; e

27.2.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Hemobrás a promover a rescisão do contrato;

27.2.2.6. as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

27.2.3. **Suspensão** de licitar e **impedimento** de contratar com a Hemobrás, pelo prazo de até dois anos;

27.2.4. Para os itens monitorados pelos indicadores dos níveis mínimos de serviços, deve-se considerar o Anexo IX – **ACORDO MÍNIMOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO**.

27.3. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso das multas, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

27.4. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

**Tabela 1**

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato

3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

**Tabela 2**

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
Para os itens a seguir, deixar de:		
4	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
5	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03

27.5. Também ficam sujeitas às penalidades do Art. 83, III da Lei 13.303 de 2016, as empresas ou profissionais que:

27.5.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

27.5.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

27.5.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Hemobrás em virtude de atos ilícitos praticados.

- 27.6. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei 13.303 de 2016.
- 27.7. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 27.8. Em caso de inexecução total ou parcial do contrato, a CONTRATADA estará sujeita ainda, nos casos em que as multas e sanções aplicadas não sejam suficientes para compensar os danos suportados pela Administração, ao pagamento de uma indenização suplementar.
- 27.9. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Hemobrás serão deduzidos da garantia prestada, respondendo o contratado pela diferença nas hipóteses de insuficiência daquela a ser descontada de pagamentos eventualmente devidos pela Hemobrás, ou cobrada judicialmente.
- 27.10. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

## **28. MATRIZ DE RISCOS**

- 28.1. A definição dos riscos e responsabilidades entre as partes e caracterizadora do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, em termos de ônus financeiro e produto decorrente de eventos supervenientes à contratação, estão elencadas no Anexo VII – MATRIZ DE RISCOS do Termo de Referência.

Recife, 17 de agosto de 2022.

**ELABORADO POR**

---

**Claudio Lopes Junior**

**REVISADO POR**

---

**Aristoteles Moura Tavares Junior**

**APROVADO POR**

---

**Mauricio Barros Ottoni**

Anexo I do Termo de Referência  
**CATÁLOGO DE SERVIÇOS E SLA**

1. As tarefas listadas são estimadas de modo a dimensionar o Catálogo de Serviços e possíveis atividades que deverão ser executadas pela CONTRATADA. O catálogo é dinâmico, podendo ser excluídos ou inseridos novos serviços, se assim for necessário.
2. Configuração de equipamentos utilizados no ambiente corporativo inclusive no regime de tele trabalho serão configurados nos padrões estabelecidos, devendo os técnicos da CONTRATADA configurar sempre que demandados.
3. Para cada serviço a ser mantido bem como àqueles que serão incluídos no catálogo, serão classificados considerando-se: urgência, impacto e prioridade.
  - 3.1. **Urgência:** a urgência é determinada pela necessidade da instituição em ter os serviços para aquele usuário ou área restabelecidos, ou as suas solicitações atendidas dentro de um determinado prazo. Usuários ou áreas distintas têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua importância para os serviços prestados pela instituição. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente com o não atendimento em curto prazo.
  - 3.2. **Impacto:** o impacto reflete o efeito de uma requisição, incidente ou problema sobre o negócio ou ativos de TIC do Ipea. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de sistemas ou pessoas afetadas.
  - 3.3. **Prioridade:** a prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições, incidentes e problemas devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.
4. A urgência será definida pelo usuário solicitante ou pelas condições definidas para o incidente a ser tratado, enquanto que o impacto é definido pelo julgamento do atendimento de 1º nível.
5. Critérios para definição da urgência das solicitações:

URGÊNCIA	FATOS DETERMINANTES
CRÍTICO	<ul style="list-style-type: none"><li>• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente.</li><li>• O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.</li><li>• A área de atividade ou sistema que o requisitante opera são críticos.</li><li>• Trata-se de usuários definidos como especiais.</li></ul>
ALTO	<ul style="list-style-type: none"><li>• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível.</li><li>• Definido para serviços de grande importância.</li></ul>
MÉDIO	<ul style="list-style-type: none"><li>• O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.</li></ul>

BAIXO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata.</li> <li>• O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.</li> </ul>
-------	---

6. Critérios para definição de impacto das solicitações.

IMPACTO	FATOS DETERMINANTES
CRÍTICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidentes ou problemas que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da CONTRATANTE.</li> <li>• Qualquer incidente ou problema relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento de um ou mais equipamentos, serviços ou sistemas críticos de uso coletivo, tais como: serviços de correio eletrônico, servidor de banco de dados, servidor de aplicação, servidor de domínio, servidor de arquivos, servidor de proxy, etc.</li> <li>• Trata-se de usuários definidos como especiais.</li> <li>• Incidentes ou problemas que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (ex. Gabinete, Diretoria, Gerência, Serviços e etc.)</li> <li>• Indisponibilidade em serviços internos não críticos, mas que afetam todos os usuários internos.</li> </ul>
ALTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. Problema em um equipamento ou sistema específico não crítico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário).</li> <li>• O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.</li> </ul>
MÉDIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários.</li> <li>• O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.</li> <li>• Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato impeça o trabalho principal do usuário</li> </ul>
BAIXO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação.</li> </ul>

- O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência.
- Trata-se de requisição de serviço que pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.
- A solicitação é uma requisição de mudança programada.
- O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

7. O rol de serviços apresentados em catálogo de serviços será definido entre as partes, mediante a apresentação inicial pela CONTRATADA no momento da definição do catálogo de serviços, conforme item 15 deste Termo de Referência. Após a entrega por parte da CONTRATADA, a Hemobrás poderá, a seu critério, sugerir ajustes necessários no catálogo de serviços.

PRIORIDADE COM BASE EM URGÊNCIA/IMPACTO				
URGÊNCIA	IMPACTO			
	CRÍTICO	ALTO	MÉDIA	BAIXO
CRÍTICO	1	1	2	3
ALTO	1	2	3	4
MÉDIO	2	3	4	5
BAIXO	3	4	5	5

8. Os valores descritos na tabela abaixo, representam o tempo máximo de atendimento para cada prioridade em cada nível de atendimento, para fins de SLA.

VALOR	TEMPO DE PRIMEIRO ATENDIMENTO 1º, 2º E 3º NÍVEIS	TEMPO DE SOLUÇÃO DEFINITIVA
1	15 min	30 minutos
2	20 min	1 hora
3	1 hora	2 horas
4	2 horas	4 horas
5	4 horas ou data agendada	8 horas ou data agendada

9. O tempo de início de primeiro tratamento é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou solicitação, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica, interface de autoatendimento web), e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço, até a sua atribuição no sistema ao colaborador responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

10. O tempo de início de atendimento é o intervalo entre o registro no sistema até a efetiva designação de um técnico para o atendimento da solicitação.

11. O registro deste intervalo de tempo deverá ser computado imediatamente pelo operador no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, para o caso dos chamados abertos por telefone, e devem ser desprezadas das estatísticas as chamadas inconclusas ou que não obtiveram êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema.



12. O tempo de solução definitiva é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento do início do efetivo tratamento da solicitação até o fechamento dela no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC. Para esse cômputo, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 19h e 07h) será desconsiderado para efeito do cálculo do SLA.
13. Quando houver a necessidade de acionar outros fornecedores o chamado deve ser sinalizado e o tempo de atendimento parado, sendo restabelecido apenas quando as atividades retornarem aos serviços descritos por esse TR.

#### Catalogo de Serviços

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO
TAREFA Nº 01: Administrar o Ambiente Virtualizado
TAREFA Nº 02: Administrar o Serviço de Diretório
TAREFA Nº 03: Administrar os Dados Corporativos
TAREFA Nº 04: Administrar os Serviço de Impressão
TAREFA Nº 05: Administrar os Serviços de Correio Eletrônico
TAREFA Nº 06: Administrar os Serviços de Rede
TAREFA Nº 07: Apoio em Gerenciamento de Capacidade
TAREFA Nº 08: Apoio em Gerenciamento de Continuidade do Negócio
TAREFA Nº 09: Apoio em Gerenciamento de Disponibilidade
TAREFA Nº 10: Apoio em Gerenciamento de Incidentes
TAREFA Nº 11: Apoio em Gerenciamento de Liberação e Implantação
TAREFA Nº 12: Apoio em Gerenciamento de Níveis de Serviços Exigidos
TAREFA Nº 13: Apoio técnico ao Gerenciamento de Mudança
TAREFA Nº 14: Apoio Técnico ao Gerenciamento de Portfólio de Serviços
TAREFA Nº 15: Apoio Técnico ao Gerenciamento Financeiro de TI
TAREFA Nº 16: Apoio Técnico em Governança de TI e SIC
TAREFA Nº 17: Apoio Técnico em Modelagem de Processos de Negócio de TI
TAREFA Nº 18: Apoio Técnico nos Computadores
TAREFA Nº 19: Apoio Técnico em equipamentos de Impressão
TAREFA Nº 20: Apoio Técnico a novos e sistemas legados
TAREFA Nº 21: Apoio Técnico aos serviços de Telefonia
TAREFA Nº 22: Apoio Técnico aos Comunicadores
TAREFA Nº 23: Apoio Técnico a Periféricos
TAREFA Nº 24: Apoio Técnico a Certificação Digital
TAREFA Nº 25: Apoio técnico na Administração de Serviços WEB
TAREFA Nº 26: Apoio Técnico na Validação de Serviço, Testes e Avaliação.
TAREFA Nº 27: Apoio Técnico no acompanhamento e controle dos Contratos de TI e SIC
TAREFA Nº 28: Apoio Técnico no acompanhamento e desempenho dos serviços de Infraestrutura de TI
TAREFA Nº 29: Apoio técnico no Gerenciamento de Segurança da Informação
TAREFA Nº 30: Apoio técnico no Gerenciamento de Videoconferências
TAREFA Nº 31: Apoio técnico no Processo de Automação das Atividades/Eventos

TAREFA Nº 32: Apoio Técnico nos processos de Aquisição de Bens e Contratação de Serviços de TI e SIC
TAREFA Nº 33: Apoio Técnico nos Processos Tecnológicos
TAREFA Nº 34: Atualizar de forma Automática os softwares para estações de trabalho e servidores
TAREFA Nº 35: Dar tratamento as mensagens não solicitadas (spam)
TAREFA Nº 36: Disponibilizar Antivírus em equipamentos servidores
TAREFA Nº 37: Disponibilizar Antivírus nas estações de trabalho (desktops e notebooks)
TAREFA Nº 38: Fazer Backup e Restore de Arquivos Corporativos e Itens de Configuração
TAREFA Nº 39: Gerenciamento de Configurações e Ativos do Serviço
TAREFA Nº 40: Governança de dados
TAREFA Nº 41: Implantar e dar manutenção na Infraestrutura de Firewall da rede corporativa
TAREFA Nº 42: Implantar e dar manutenção na Infraestrutura de LAN da rede corporativa
TAREFA Nº 43: Implantar e dar manutenção na Infraestrutura de WAN da rede corporativa
TAREFA Nº 44: Instalar, configurar e manter os serviços de Banco de Dados
TAREFA Nº 45: Instalar, configurar e manter os serviços de STORAGE
TAREFA Nº 46: Monitorar e Controlar o Ambiente de Infraestrutura
TAREFA Nº 47: Monitorar e Correlacionar os eventos em ferramentas de segurança
TAREFA Nº 48: Operar e dar Suporte ao Ambiente de Infraestrutura
TAREFA Nº 49: Operar e dar suporte aos usuários da rede
TAREFA Nº 50: Planejamento e Suporte da Transição
TAREFA Nº 51: Revisar os Racks de Rede

**ROTEIRO PARA PROVA DE CONCEITO**

**IDENTIFICAÇÃO**

**Licitante:**

**CNPJ:**

**Lista de presentes, cargos e/ou funções:**

**Data:**

**AVALIAÇÃO**

Para efeito de validação da prova de conceito, o roteiro abaixo deverá ser seguido:

1. A licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar será convocada pelo Pregoeiro para realização de Prova de Conceito com o objetivo exclusivo de comprovação de que as soluções ofertadas atendem aos requisitos técnicos descritos no processo através de documentação fornecida pelos fabricantes das soluções, apresentando um ponto a ponto dos requisitos técnicos com os manuais e datasheets das ferramentas.
2. Para realização da Prova de Conceito, a licitante deverá disponibilizar, em 5 (cinco) dias úteis, contados da convocação pelo Pregoeiro, ambiente para avaliação, com manual de acesso em português, já contemplando a instalação de todas as funcionalidades presentes neste TR para comprovação dos requisitos. Se necessário a disponibilização de espaços no data center, para instalação das soluções. A Hemobrás não garante que haverá infraestrutura virtual disponível para a realização das apresentações, ficando a cargo da empresa o provimento da infraestrutura.
3. A licitante terá o prazo de 5 (cinco) dias para a conclusão da Prova de Conceito, contados da primeira segunda-feira posterior ao prazo estabelecido no subitem anterior.
4. A critério da equipe técnica da Hemobrás poderão ser requisitadas comprovações e execução de testes adicionais para dirimir eventuais dúvidas quanto ao atendimento de quaisquer outros requisitos técnicos especificados neste Edital e não comprovadas no “ponto a ponto” das soluções.
5. A LICITANTE disponibilizará os Sistemas, Integrado de Gerenciamento de Serviços, ChatBot, devidamente parametrizada para validação dos requisitos constantes no TR. Os sistemas poderão estar em nuvem, mas deverão ser apresentados de forma a comprovar a integração e funcionamento entre eles. Se necessário instalar algum sistemas na Hemobrás, para comprovação de testes, como descoberta de ativos de TI e rede, deve ser solicitado a Hemobrás espaço físico para a instalação, quando a empresa for acionada para a realização da POC.
6. Uma base de dados fictícia com fluxos básicos deverá ser configurada para validação dos requisitos, seguindo o roteiro abaixo apresentado, que sugere uma execução automatizada das ferramentas previstas neste processo, usando como ponto de centralização a ferramenta de ITSM.

Roteiro de execução de prova de conceito, objetivando provar as automações de serviços e integrações com a Sistema Integrado de Gerenciamento de Serviços:

ITEM	DESCRIÇÃO	ATENDE?
1	Auto descoberta de ativos da rede, switches, APs, Firewall, pelo menos e infraestrutura de TI, incluindo Servidores Virtuais, Sistemas Operacionais da Hemobrás. Esta descoberta deve ser apresentada através das ferramentas, com o desenho de serviço de	

	negócio e integrado ao gerenciamento de serviços, já com o cadastro dos Itens de Configuração realizados de forma AUTOMÁTICA;	
2	Após a descoberta, deve ser aberto um incidente manual, usando um dos Itens de Configuração identificados, classificando como por exemplo atualização de software. Nesta etapa deve ser apresentado, relatório de SLA e tempo transcorrido e o reestabelecimento do serviço. Deve ser apresentado o tempo de trabalho gasto no atendimento do chamado pelos diversos usuários atendentes.	
3	Seguindo a mesma sequência do item anterior, um ativo de rede ou servidor em funcionamento, este ativo deve ser desligado ou retirado da rede e a solução System Center deve abrir automaticamente um Alerta, Evento ou Incidente, já informando qual é o Item de Configuração afetado e quais ativos estão associados ao Item de Configuração e sofrerão impacto. Este chamado de falha, deve ser atribuído automaticamente ao grupo de atendimento do prédio, área ou região e o atendimento deve ser feito utilizando a solução apresentada e a resolução do atendimento;	
4	Concluindo a prova de conceito, a Gestão de acesso do System Center/AD, deve gerar um Alerta de Segurança, ou de acesso indevido, abrindo automaticamente um Alerta, Evento ou Incidente, informando qual é usuário da violação utilizado na tentativa	
5	Relatórios gerenciais, apresentando os chamados, Itens de Configuração, ANSs abertos acima, devem ser apresentados como resultado da prova de conceito através do Sistema Integrado de Gerenciamento de Serviços	

Para validação dos requisitos, será utilizado o Anexo VIII – REQUISITOS DA FERRAMENTA DE GESTÃO DE CHAMADOS

Anexo III do Termo de Referência

**TERMO DE VISTORIA**

Pregão Eletrônico n°:

Processo n°:

Objeto:

ATESTAMOS, para fins de participação no processo licitatório em epígrafe, que a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º \_\_\_\_\_, visitou as instalações determinadas pela Hemobrás em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, onde tomou conhecimento das informações referentes ao local, dependências e infraestrutura necessárias à execução dos serviços objeto desta licitação, não sendo aceitas posteriormente, justificativas do não conhecimento do local, dos materiais, dos equipamentos, quantidades, acessórios a serem fornecidos e dos serviços a serem executados.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Nome:

CPF:

Representante da LICITANTE

\_\_\_\_\_  
Nome:

CPF:

Representante da Hemobrás

Anexo IV do termo de referência

**DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO DO OBJETO**

(Timbre ou dados da empresa)

À Empresa Brasileira de Hemoderivados e Biotecnologia (Hemobrás)

\_\_\_\_\_(razão social da licitante), CNPJ nº \_\_\_\_\_, estabelecida  
no(a) endereço \_\_\_\_\_, neste ato representada pelo(a) Sr(a).  
\_\_\_\_\_, portador(a) de RG nº \_\_\_\_\_, CPF nº \_\_\_\_\_,  
DECLARA, sob as penas da Lei, que possui pleno conhecimento do objeto, das condições e peculiaridades inerentes à  
natureza do serviço da contratação contida no processo nº 25800.\_\_\_\_\_/20\_\_\_ e concorda com todas as exigências  
contidas no Edital e anexos, que OPTOU por não realizar a vistoria ao(s) local(is) de execução dos serviços, que ASSUME  
todo e qualquer risco por esta decisão e SE COMPROMETE a prestar fielmente os serviços nos termos do Edital e dos  
demais anexos que compõem o processo da presente licitação, não se utilizando da prerrogativa de desconhecimento das  
condições do serviço para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras com a  
Hemobrás.

Local e data

Assinatura e carimbo (Responsável da empresa)

Anexo V do termo de referência

**QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA**

1. A indicação das certificações e treinamentos exigidos faz parte dos pressupostos e restrições de cada tarefa, pertinente à sua complexidade. O quadro abaixo apresenta as certificações e treinamentos aplicáveis em termos de tecnologias e plataformas para sustentação do ambiente computacional da Hemobrás.

<b>Código</b>	<b>Certificações</b>
1	Microsoft Certified Technician Specialist MCTS (Windows 10 ou superior)
2	MCITP- Database Administrator 2010 (ou superior)
3	MCITP - Microsoft Certified IT Professional (Enterprise Administrator)
4	MCSE - Microsoft Certified System Engineer
5	MCDDBA - Microsoft Certified Database Administrator
6	PMP - Project Management Professional
7	ITIL Foundation v3
8	ITIL Manager V3 ou Expert V3
9	Cobit Foundation
10	MCSE ou MCITP: Enterprise Administrator
11	MCDDBA ou MCITP Database Administrator
12	Virtualização HYPER V
<b>Treinamentos</b>	
13	COBIT (mínimo 16 horas)
14	PMP (mínimo 40 horas)
15	ITIL Foundation (mínimo 16 horas)
16	Instalação, configuração e administração do Microsoft HYPER V – Alta Disponibilidade (mínimo 40 horas) ou VMware Realize
17	Instalação, configuração e administração de SGBD
18	Administração de sistemas de armazenamento
19	Administração de plataforma Linux
20	Administração em banco de dados Oracle
21	ISO 27002 (mínimo 8 horas)
22	Mapeamento e Gestão de Processos de Negócio na Ferramenta a ser implementada.



**MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

*Este modelo deve ser ajustado na ferramenta de Gestão de Serviços de TI e Projetos, garantindo que as informações possam ser obtidas através da mesma, e se necessário a impressão, que um modelo possa ser gerado dentro da própria solução.*

Nº da Ordem de Serviço	Data de Abertura	Data de Conclusão	Nº do Contrato
Área Requisitante		Requisitante Responsável	
<b>1. Identificação da Empresa Contratada</b>			
Nome da Empresa			
CNPJ		Inscrição Estadual	
Endereço			
Cidade		Estado	
CEP	Telefone	Fax	
<b>2. Informações sobre os Serviços a serem realizados</b>			
Produtos / Serviços			
Identificação do Serviços			
Período de Execução dos Serviços (Cronograma)			
Etapa	Descrição	QTD	Prazo para Execução
Volume de Serviços			
<b>2.1. Serviços/Produtos a Serem Entregues</b>			
<b>3. Local de Execução / Entrega do Serviços</b>			
Identificação do local de execução / entrega			

4. Custo dos Serviços					
Item	Nome da Aplicação	Plataforma	Quantidade	Ambiente	Valor
TOTAL					
5. Observações:					
6. Níveis Mínimos de Serviços a serem atendidos:					
7. Aprovação do Fiscal do Contrato					
<p style="text-align: center;">Goiana, XX de XXXX de 20XX</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 100px;"> <div style="text-align: center;"> <p>XXXXXXXXXX</p> <p>Fiscal Requisitante</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>XXXXXXXXXX</p> <p>Usuário Requisitante</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>XXXXXXXXXX</p> <p>Fiscal Técnico</p> </div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 50px;"> <p>XXXXXXXXXX</p> <p>Gestor do Contrato</p> </div>					
6. Ciente da Contratada					
<p style="text-align: center;">Declaramos nossa ciência e concordância com relação os serviçosGoiana,</p> <p style="text-align: center;">XX de XXXX de 20XX</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 100px;"> <div style="text-align: center;"> <p>XXXXXXX</p> <p>Preposto da contratada</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>XXXXXXXXXXXX</p> <p>Responsável Técnico da contratada</p> </div> </div>					

Anexo VII do Termo de Referência

**MATRIZ DE RISCO**

EVENTO/RISCO	RESPONSÁVEL	AÇÃO DE CONTINGÊNCIA
Contratação de empresa sem experiência com risco de atraso na implementação/validação do sistema computadorizado.	Hemobrás	Para qualificação técnica, exigir atestado de capacidade técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprobatório da execução dos serviços de service desk com utilização de ferramenta de ITMS.
Subutilização do contrato durante a vigência	Hemobrás	Celebração de termo aditivo (supressão) ou rescisão do contrato antecipada
Necessidade de ajustes técnicos no sistema devido às alterações na legislação.	Hemobrás	Celebração de termo aditivo (acréscimo)
Falta de profissionais no mercado de trabalho acarretando não prestação do serviço ou atrasos.	Contratada	Penalidade Contratual e possível rescisão contratual.
A empresa contratada atende parcialmente ou toda a demanda	Contratada	Penalidade contratual gradual e possível rescisão contratual.
Aumento do número de usuários da Hemobrás ocasionando perda de qualidade do atendimento.	Contratada	Alocar mais profissionais para a demanda. Possível rescisão de contrato.
Empresa contratada tem problemas/impedimentos legais/negativação/cancelamento do CNPJ	Contratada	Rescisão Contratual.
Desacordo com os procedimentos operacionais e falha de segurança da informação.	Contratada	Troca de profissionais e penalidades contratual.
Atrasos ou falta da equipe service desk ocasionando perda de qualidade do atendimento.	Contratada	Informar empresa, realizar troca de profissional, penalidades contratuais.
Ausência do fiscal de contrato	Hemobrás	Solicitar a DE a indicação de um profissional para compor equipe.
Inexistência de projeto inicial	Contratada	Penalidades contratuais
Não realizar transferência do conhecimento	Contratada	Penalidades contratuais

Falta de espaço para acomodar os profissionais contratados	Hemobrás	Atraso na implantação, solicitar prioridade na DE e improvisar espaço até definitivo.
Não guardar sigilo e/ou confidencialidade nas informações adquiridas ou produzidas no projeto	Contratada	Confirmar vazamento, apurar causas e danos e aplicar penalidades contratuais e legais.
Inconformidade nos testes da qualidade	Contratada	Abertura de desvio ou CM para a devida correção por parte do fornecedor.
Não entrega da documentação necessária para a validação da garantia da qualidade	Contratada	Penalidades contratuais

## **REQUISITOS DA FERRAMENTA DE GESTÃO DE CHAMADOS**

### **1. REQUISITOS FUNCIONAIS**

- 1.1. A solução deverá prover sistema único de registro que automatize fluxos de trabalho e forneça integração entre processos de negócios correlatos. A plataforma deve ser extensível para que se possa criar aplicativos personalizados para atividades de automação exclusivas às necessidades da Hemobrás.
- 1.2. A solução deverá ser ofertada no modelo SaaS (Software as a Services), possuindo certificação ISO 27.001, para solução provida e hospedada, prevendo futura migração da infraestrutura da HEMOBRÁS para uma nuvem e evitando custos futuros desnecessários. A solução deve suportar o gerenciamento de serviços de TI certificado para a gestão e controle de processos ITSM baseados nas práticas do ITIL, compreendendo o planejamento, validação, implantação, treinamento, comunicação, operação e gestão de suporte ao produto conforme descrito no TR.
- 1.3. A plataforma deverá prover canais para atendimento e relacionamento para o público interno da Hemobrás por meios de canais de atendimento como: portal de autosserviço (um externo, para o cidadão, e um interno, para o público interno), CHAT, CHAT BOT e permitir integração com sistemas de telefonia, WhatsApps API e e-mail;
- 1.4. Disponibilizar em nuvem, instâncias separadas de desenvolvimento e produção, garantindo que as atualizações em produção sejam realizadas através de ferramentas, da própria fabricante ou auxiliares, com agendamentos e aprovações de atualização por gestores contratuais, sem necessidade de intervenções em modelos de desenvolvimento de software;
- 1.5. A solução deve comprovar a disponibilidade de 99,8% da solução, através de carta do fabricante da Solução, contendo a apresentação da arquitetura que é utilizada nos Data Centers, primário e secundário, cada um com uma instância da solução funcionando em regime de CLUSTER ATIVO-ATIVO, com monitoração e balanceamento de carga automática da aplicação em caso de falha de uma das instâncias;
- 1.6. A Solução deverá possuir as certificações, PinkVerify para os processos exigidos no certame, e apresentar possibilidade de uso de formas de segurança HTTPS ou TLS;
- 1.7. A Plataforma deve ser disponibilizada em nuvem no território nacional e que contemple três instâncias, uma exclusiva para produção, uma exclusiva para testes, e uma exclusiva para desenvolvimento. Cada instância deve ser separada logicamente e deve incluir todos os hardwares, softwares e serviços de suporte/manutenção necessários para sua completa operação, inclusive:
  - 1.7.1. Hardwares, Servidores, balanceadores de carga, firewalls, Switches/Roteadores, todos os hardwares necessários para as instâncias, alta disponibilidade e recuperação de desastre necessário;
  - 1.7.2. Softwares, Sistemas Operacionais, Virtualizadores, Servidores de Aplicação WEB, Banco de Dados, Servidores de Relatório, todos softwares necessários para o funcionamento completo das funcionalidades da plataforma e aplicações;

- 1.7.3. Serviços de Backup e Recuperação, Monitoramento, Suporte, atualização de patches/hotfixes, Segurança da plataforma e aplicações, upgrades da plataforma, dos hardwares e softwares quando necessários;
- 1.7.4. Portal de Administração e Monitoramento das instâncias acima descritas. Esse portal deve ser um portal externo às instâncias, ou seja, não deverá rodar dentro das instâncias, e servirá para administração e monitoração das instâncias. Esse portal deve fornecer pelo menos as seguintes funcionalidades:
  - 1.7.4.1. Possuir controle de acesso para as instâncias que estão disponibilizadas para o cliente.
  - 1.7.4.2. Gerenciamento de pessoas da Hemobrás e papéis que administrarão as instâncias.
  - 1.7.4.3. O portal deve ser responsivo para acesso e enquadramento adequado por meio de dispositivos móveis.
  - 1.7.4.4. Possuir um sistema de alerta sobre as ocorrências, além de casos que foram abertos e fechados, mudanças abertas e fechadas, e um catálogo de serviços para automatizar interações e ações automáticas nas instâncias.
  - 1.7.4.5. Possuir forma simples de pesquisar a base de conhecimento, os manuais do produto, itens relacionados a fóruns da comunidade, casos, problemas e mudanças relativos as instâncias.
  - 1.7.4.6. Permitir que seja criado diversos papéis para acesso das funcionalidades do portal.
  - 1.7.4.7. Permitir que os usuários do portal possam ser notificados por meio de e-mail ou SMS, e que cada usuário possa configurar em quais situações deseja receber um alerta. Pelos menos, os seguintes itens devem permitir configurar alertas: casos abertos, caso comentado, mudanças solicitadas, upgrades, patches, senhas que irá expirar.
  - 1.7.4.8. Funcionalidade para criar chamados (casos) referente a problemas ou a requisições.
  - 1.7.4.9. Possuir funcionalidade de solicitar melhorias ao produto pelo portal.
  - 1.7.4.10. Possuir pelo menos as requisições para: Ativar um plugin da plataforma, restaurar a senha de administração, Criar um novo usuário, informação sobre o IP da instância, remover dados de demonstração da instância, renomear a instância, requisitar o serviço de VPN Isec.
  - 1.7.4.11. Possuir um painel que apresenta as instâncias, nomeando qual é a de produção e quais são de não-produção, a versão da plataforma em que a instância se encontra. Mostrar para cada instância as últimas mudanças e as mudanças agendadas.
  - 1.7.4.12. Apresentar um calendário que apresenta as mudanças, podendo ser visualizado pelo dia, semana, mês e ano.
  - 1.7.4.13. Gráfico de Disponibilidade das instâncias de produção e não-produção dos últimos 90 dias, mostrando a disponibilidade diária.
  - 1.7.4.14. Possuir uma central de segurança que apresenta um gráfico de conformidade da instância frente a riscos de segurança. Separando por pelo menos três tipos de conformidade: Obrigatórios, Recomendados e opcionais. Apresentando o percentual de cumprimento de cada tipo.
  - 1.7.4.15. A central de segurança também deve apresentar, pelo menos as seguintes categorias de conformidade: Controle de acesso, Anexos, Autenticação, Autorização, Segurança para o E-mail, validação de dados de entrada, Logs e erros, Segurança para Aplicativo Móvel, Comunicação Segura entre servidores, Melhores práticas de segurança e gerenciamento de sessões.

1.7.4.16. Possuir um guia prático de como utilizar o portal de administração das instâncias, com tour guiado e vídeos.

1.7.4.17. Possuir uma área para o usuário emitir feedback e pontuação sobre o portal de administração.

## 1.8. Capacidades nativas

1.8.1. Estúdio IDE Integrado para desenvolvimento/alteração de workflows, formulários, ações, todas as configurações necessárias para adequar a aplicação ao ambiente do cliente.

1.8.2. Editor Gráfico de portais de acesso as aplicações

1.8.3. Editor Gráfico de fluxo de trabalho Integrado para desenvolvimentos de fluxos

1.8.4. Editor Gráfico de Formulários e seu layout, com função arrastar e soltar e campos que permitem ser manipulados e resultados sem código.

1.8.5. Explorador de APIs para poder configurar as integrações a outros sistemas por meio de APIs de modo bi-direcional.

1.8.6. Permitir integrar por meio de REST, Powershell, Script e após uma integração ser construída, permitir que outros aplicativos possam utilizar essa integração. Ou seja, essa integração passa a fazer parte dos artefatos que podem ser utilizados por outras aplicações quando necessário.

1.8.7. Possuir integração nativa com Active Directory, System Center, Azure AD, Slack e Microsoft Teams.

1.8.8. Integração com o Git Hub para controlar repositório de códigos-fonte e seu estúdio IDE.

1.8.9. Delegação e Controle de Papeis de desenvolvimento, controlando os privilégios dos desenvolvedores da plataforma, recursos das aplicações e acesso a dados.

1.8.10. Possuir as seguintes capacidade já disponibilizadas na plataforma, na mesma base de dados, para permitir agilidade na criação de aplicações:

1.8.10.1. Criação de aplicação guiada

1.8.10.2. Portal de Serviço – portal de entrada formato https, html5, permitido customizá-lo por meio de arrastar e soltar, com widgets, compatibilidade “cross device”, integrado com o tour guiado e com a função de automatizar testes, para realizar teste antes de colocar o portal em produção.

1.8.10.3. Agente Virtual – Possuir a funcionalidade nativa de Agente Virtual, o qual deve permitir inserir em qualquer portal a função chat virtual robotizado, com atendimento virtual por meio de chatbot. Permitindo a rápida integração e desenvolvimento de chatbots. Possuindo um designer que disponibiliza para o desenvolvedor uma facilidade da criação de fluxos de conversação (incluindo scripts, arvores de decisões, looping, Linguagem natural, Conteúdos e serviços de localização)

1.8.10.4. Catálogo de Serviços – permite criar catálogos de serviços e disponibilizar no portal desejado, com a função de criar serviços.

1.8.10.5. Base de Dados de Configuração – uma base de informação dos ativos de seus relacionamentos, isso deve ser parte da plataforma, de forma que qualquer aplicação ou processo possa utilizar esse item.

1.8.10.6. Base de Dados de Conhecimento e Documentação – uma base de informações de conhecimento para poder ser utilizado por qualquer aplicação ou processo, e com workflow próprio.



- 1.8.10.7. Itens de Notificação – Possuir artefatos de notificação que podem ser utilizados em processos e aplicações. Pelo menos as seguintes devem fazer parte (Email, push no aplicativo nativo,
  - 1.8.10.8. Painéis Visuais de Atividades – Painel que permite navegar de forma fácil e intuitiva para visualizar e permitir que seja realizado drag-drop das atividades nos painéis
  - 1.8.10.9. Gerenciamento de pesquisas – Artefato de pesquisa na plataforma que permita criar pesquisa para envio e coleta dos resultados
- 1.9. Segurança da Solução, Requisitos Legais e Certificação da solução SaaS.
- 1.9.1. A solução deve ser apta a encriptar os dados usando TLS 1.2, sendo uma oferta adicional;
  - 1.9.2. Deve ser capaz de criptografar campos de texto e anexos;
  - 1.9.3. Deve ter certificação ISO 27001 e atestado SSAE 16 SOC 2 Tipo 2;
  - 1.9.4. Possuir capacidade de autenticação Auth 2.0;
  - 1.9.5. Certificação da solução SaaS:
    - 1.9.5.1. ISO/IEC 27001- é um padrão para sistema de gestão da segurança da informação (ISMS - Information Security Management System). Esta norma foi elaborada para prover um modelo para estabelecer, implementar, operar, monitorar, analisar criticamente, manter e melhorar um Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI). Uma solução em nuvem tem que adotar um SGSI e ser certificado nessa norma. A especificação e implementação do SGSI de uma organização são influenciadas pelas suas necessidades e objetivos, exigências de segurança, os processos empregados e o tamanho e estrutura da organização.
    - 1.9.5.2. ISO/IEC 27017:2015 fornece orientações quanto aos aspectos de segurança de informações de computação em nuvem, recomendando a implementação de controles de segurança de informações específicas da nuvem que complementam a orientação das normas ISO/IEC 27001. Esse código de práticas disponibiliza instruções de implementação de controles adicionais de segurança da informação específicos para provedores de serviços de nuvem.
    - 1.9.5.3. A ISO/IEC 27018:2014 é um código de práticas concentrado na proteção de dados pessoais na nuvem. Ela é baseada no padrão de segurança da informação e fornece orientação sobre a implementação dos controles aplicáveis às Informações de Identificação Pessoal (PII) de nuvens públicas. Esta Norma estabelece objetivos de controle, controles e diretrizes comumente aceitos para implementação de medidas para proteger as Informações de Identificação Pessoal (PII) de acordo com os princípios de privacidade

## **2. AGENTE VIRTUAL / CHAT**

- 2.1. Possuir a funcionalidade nativa de Agente Virtual.
- 2.2. Possuir um designer que disponibiliza para o desenvolvedor uma facilidade da criação de fluxos de conversação
- 2.3. Permitir dentro da plataforma inserir em qualquer portal a função chat virtual robotizado, com atendimento virtual por meio de chatbot.
- 2.4. Possuir nativamente o entendimento para linguagem natural (NLU- Natural Language Understand).
- 2.5. Possuir mecanismos diversos para automação como: árvore de decisões gráficas, looping, conteúdos e serviços de localização;

### **3. INTERFACE E APLICATIVO MOBILE**

- 3.1. A velocidade exigida pelo negócio, tanto em operações de TIC, quanto em operações de negócio, também exige que Gestores, Técnicos e outros atores em processos e procedimentos, tenham a facilidade de uso e mobilidade para interagir com os processos da organização. Para tanto, é fundamental que a solução disponibilize meios práticos e modernos de interação das pessoas com suas funcionalidades por meio de dispositivos móveis. Com isso, sem a necessidade de programação;
- 3.2. Ser responsiva para dispositivos móveis podendo ser operada por meio de aplicativos mobile que opere nos sistemas operacionais Android e IOS;
- 3.3. Possuir funcionalidades, para usuários e operadores solucionadores, que permitam interações com aplicações, processos e fluxos de trabalho automatizados, como por exemplo:
- 3.4. Visualizar o catálogo de serviços e disparar solicitações de segurança e registrar incidentes;
- 3.5. Visualizar seus chamados e ações tomadas sobre eles;
- 3.6. Interação com o registro de trabalho, podendo inserir anotações de trabalho, realizar atendimentos, encerrar atendimentos;
- 3.7. Aprovar e atualizar tarefas;
- 3.8. Tomar decisões e realizar ações que possam afetar o fluxo de um workflow;
- 3.9. Visualizar e adicionar anexos;
- 3.10. Acessar menus configurados e personalizados na solução WEB;
- 3.11. Chat e mensagens instantâneas entre usuários da solução;
- 3.12. Notificações do tipo push.

### **4. AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS E FLUXOS DE TRABALHO**

- 4.1. Possuir recursos gráficos de workflow interativos para criação de processos e rotinas operacionais, que permita operações como arrastar-e-soltar para o desenho dos fluxos de trabalho.
- 4.2. Apresentar componente próprio para a modelagem gráfica e a automação de processos e fluxos de trabalho da solução.
- 4.3. Permitir a automação de fluxos de automação de forma gráfica, incluindo estágios, tarefas paralelas ou sequenciais, regras de decisão e aprovação, sem a necessidade de programação ou alteração de código-fonte.
- 4.4. Possuir ferramenta de criação de formulários com campos específicos de cada processo e fluxo de trabalho, a fim de personalizar a inserção de informações e controles de acordo com a necessidade, sem a necessidade de programação ou alteração do código-fonte.
- 4.5. Dispensar a necessidade da criação de tabelas, colunas e campos de banco de dados na solução, ou a necessidade de programação ou alteração do código-fonte, tornando estas alterações, quando necessárias, transparentes aos operadores e administradores que implementam os fluxos de trabalho.
- 4.6. Permitir a criação de campos compartilhados que possam ser utilizados em quaisquer outras entidades da solução, sem a necessidade de programação ou alteração do código-fonte.
- 4.7. Disponibilizar recursos tecnológicos de catálogo de serviços que possibilitem a automação de processos de gestão de TI.

- 4.8. Permitir a customização de menus, formulários, labels, automatizações de fluxos de trabalho e processos de TI, desenvolvidos na solução, permitindo a adequação às necessidades de uso de cada usuário, sem a necessidade de programação ou alteração do código-fonte.
- 4.9. Permitir a criação e automação de processos e fluxos de trabalho de forma segregada e independente a fim de permitir a personalização para cada departamento.
- 4.10. Permitir que os processos e fluxos de trabalho automatizados na solução possuam as mesmas funcionalidades nativas disponibilizadas na solução, como por exemplo: requisitos de usabilidade da lista de registros, citados nesta especificação técnica, ferramentas de colaboração como chat e notificações, permitindo comunicação entre clientes e provedor de serviços, personalização de menus, regras de aprovação de fluxos, relacionamento entre processos, painéis e dashboards automatizados, etc.

## **5. PAINÉIS, DASHBOARDS E RELATÓRIOS**

- 5.1. Cada usuário da solução possui necessidades de uma visão gerencial de acordo com suas atividades e processos de trabalho. Com isso, é fundamental que a solução permita ao próprio usuário da solução, sem apoio técnico especializado e de forma intuitiva, criar seus painéis e dashboards de gerenciamento;
- 5.2. Permitir a criação de painéis e dashboards com gráficos de gestão, de forma ágil e intuitiva, sem a necessidade de programação e alteração do código-fonte.
- 5.3. Permitir a criação de painéis e dashboards com gráficos do tipo pizza, linha, colunas, barras e tabelas dinâmicas, sem a necessidade de programação e alteração do código-fonte. E que contemple as diversas necessidades de visão gerencial com agilidade e flexibilidade de ajustes necessários.
- 5.4. Permitir alterações de atributos de forma dinâmica em gráficos de gestão, contidos em painéis e dashboards da solução, possibilitando a alteração de eixos, título do gráfico, legenda, escala, rótulos de dados, tamanho do gráfico, de forma gráfica na solução e sem a necessidade de alterações do código-fonte.
- 5.5. Permitir aos atendentes e solucionadores de chamados criarem seus próprios painéis e gráficos dentro da solução e compartilharem com grupos ou usuários específicos da solução, permitindo gerenciar as permissões de compartilhamento de acordo com os perfis de usuários da solução.
- 5.6. Permitir a criação de gráficos com informações de diferentes entidades da solução, permitindo a sobreposição e cruzamento de informações e delimitação de linhas de tendência.
- 5.7. Permitir que a partir de qualquer gráfico de gestão, contido em painéis e dashboards da solução, o usuário possa clicar e listar os registros relacionados com os dados contidos no gráfico (funcionalidade drill down).
- 5.8. Permitir ao usuário organizar os gráficos e informações, em seus painéis e dashboards de gestão, ajustando o layout e conteúdo do painel de acordo com suas necessidades.
- 5.9. Permitir aos usuários a configuração de painéis e dashboards agrupados por assunto e independentes entre si.
- 5.10. Permitir o gerenciamento de permissões por usuários e grupos para acesso aos painéis e dashboards da solução.
- 5.11. Permitir ao usuário organizar seus painéis e dashboards com listas de registros de seu interesse, possibilitando a escolha de colunas, realização de filtros e ordenação da lista.
- 5.12. Permitir a criação de painéis e dashboards com gráficos de gestão a partir de qualquer coluna do banco de dados da solução, sem a necessidade de programação e alteração do código-fonte.

5.13. Permitir a geração de relatórios, impressão e exportação para arquivos no mínimo do tipo .csv, .html, .pdf e .xml.

5.14. Prover informação em “real-time” de maneira gráfica por meio de dashboards.

5.15. Permitir configurar o envio automático e agendado de relatórios e gráficos gerenciais para grupos de usuários ou usuários específicos

## **6. COMUNICAÇÃO INTEGRADA**

6.1. A comunicação informacional pode ser feita por meio de serviços de correio eletrônico e aplicativos de mensagens instantâneas externos. Mas, é fundamental que a plataforma permita uma comunicação completa e integrada entre os atores envolvidos nas operações e de negócio. Para tanto, sem a necessidade de programação;

6.2. Permitir a comunicação em tempo real entre clientes, usuários e atendentes dos serviços.

6.3. Permitir que anotações de trabalho sejam registradas nos registros da solução, dando a opção aos operadores atendentes de publicar e deixar visível ou não para usuários.

6.4. Registrar toda comunicação entre usuários e atendentes dos serviços nos registros da plataforma.

6.5. Notificações:

6.5.1. Manter as partes interessadas e envolvidas nos processos e atendimentos dos serviços informadas, é essencial para manter uma comunicação efetiva e um atendimento ágil. Para atender a essa necessidade;

6.5.2. Poder inserir notificações automatizadas em qualquer momento de fluxo de trabalho e processos automatizados na solução.

6.5.3. Permitir configurar notificações automáticas de alertas, para reiteração de chamados técnicos abertos.

6.5.4. Enviar notificações com informações contendo dados de qualquer parte do registro de um fluxo de trabalho ou processo implementado na solução.

6.5.5. Enviar notificações baseadas em condições e eventos da solução incrementados ou alternados.

## **7. GERENCIAMENTO DE USUÁRIOS E PERMISSÕES DE ACESSO**

7.1. Permitir atribuir a um usuário ou grupo de usuários específico, o acesso à abertura, modificação e fechamento de registros.

7.2. Permitir a delegação de responsabilidades, papéis e funções dentro da solução, para fins de substituição temporária do usuário principal.

7.3. Quanto aprovações em fluxos de trabalho:

7.3.1. A complexidade de fluxos de trabalho, autorizações e aprovações para execução de tarefas, atividades e serviços, exige que a solução permita configurar diferentes regras de aprovação. Para tanto, a solução deve:

7.3.2. Prover recursos que possibilitem a parametrização de regras para aprovações de fluxos de trabalho, processos, requisições e outros registros da solução, com base nas regras de negócio, sem a necessidade de alteração do código-fonte.

7.3.3. Permitir configurar aprovação em fluxos trabalho no mínimo com as seguintes regras para andamento do fluxo, sem necessidade de programação ou alterações do código-fonte:

7.3.4. Aprovação por um usuário específico;

7.3.5. Aprovação por conjuntos de usuários e regras específicas para sequência de aprovação;

- 7.3.6. Aprovação pelo gerente de um grupo solucionador;
- 7.3.7. Aprovação pelo gerente do solicitante;
- 7.3.8. Aprovação de acordo com o cargo e a estrutura de cargos da organização de forma recursiva (independentemente da quantidade de níveis ascendentes) e dinâmica (não atrelado à usuário específico);
- 7.3.9. Aprovação por quantidade definida de pessoas em um grupo de solução;
- 7.3.10. Aprovação por vários grupos de solução;
- 7.3.11. Aprovação por grupos de solução juntamente com usuário específico.
- 7.3.12. Permitir a configuração, sem alteração de código-fonte, para aprovações que não se enquadram no subitem anterior.

## **8. GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS**

- 8.1. Possuir funcionalidade que permita construir de forma no code/low code ou pró-code portais customizados por tipo de cliente ou cidadão.
- 8.2. Possuir ambiente, permitindo que os atendentes do telefone, o portal, o chat e a interação por e-mail seja feita pela mesma aplicação (Omnichannel)
- 8.3. Permitir automatizar tarefas redundantes para o cliente, por meio do Chatbot.
- 8.4. Permitir por meio da plataforma modificar o fluxo através da função de estúdio.
- 8.5. Possuir regras de roteamento sofisticado, utilizando regras baseado em perfil do agente e da solicitação, geografia do agente, compromisso contratual, disponibilidade do agente, carga de trabalho do agente e outras prioridades customizáveis.
- 8.6. Possuir a funcionalidade de forçar perfis mandatório para atendimento de casos que exigem esse tipo de perfil profissional.
- 8.7. Possuir funcionalidade de Inteligência Artificial, Machine Learning para automaticamente assinalar quem irá atender, categorizar e priorizar automaticamente. Essa inteligência deve aprender baseada nos dados históricos.
- 8.8. Fornecer alertas aos agentes e fazer a linha de tempo de interação com o cliente/solicitante.
- 8.9. Deve ter uma camada de colaboração avançada para suportar as comunicações da equipe.
- 8.10. Deve fornecer notificações proativas de suporte via e-mail, SMS e portal para os clientes afetados.
- 8.11. Ter uma camada de gerenciamento de ativos com regras de configuração personalizáveis, sem limite para camadas de complexidade.
- 8.12. Deve ter um recurso de serviço de atendimento em campo totalmente integrado na mesma plataforma, por meio de aplicativo móvel, que deve funcionar on-line e off-line para atividades, permitindo a sincronização quando estiver conectado.
- 8.13. Deve fornecer autoatendimento personalizado por meio de um portal de serviços configurável que incorpora uma base de conhecimento, catálogo de serviços e comunidades.
- 8.14. Deve ser capaz de conectar outros departamentos aos processos de atendimento ao cliente em uma única plataforma com aderência interna aos SLAs.
- 8.15. Deve ter a capacidade de visualizar o Status do SLA de Resposta, o Tempo Target do SLA de Resposta, o Status do SLA de Resolução, o Tempo target do SLA de Resolução.
- 8.16. Deve ser capaz de suportar diferentes SLAs para diferentes produtos pertencentes a um cliente.

- 8.17. Deve suportar totalmente SLAs para objetos diferentes do objeto “caso”, como em tarefas, incidentes, problemas, alterações e solicitações associados a um caso.
- 8.18. Deve ser capaz de fornecer suporte específico a idiomas entre regiões.
- 8.19. Deve fornecer gerenciamento de solicitações com várias camadas; Em outras palavras, uma solicitação pode ter várias subtarefas / problemas abaixo da solicitação/Incidente.
- 8.20. Deve oferecer suporte aos parceiros que precisam de acesso, que podem precisar criar e visualizar vários casos em diferentes empresas.
- 8.21. Deve ser capaz de marcar (tag) (além de categorizar) um caso.
- 8.22. Deve fornecer escalonamento automático sem intervenção manual.
- 8.23. Deve permitir o gerenciamento eficaz dos principais problemas que afetam vários clientes, fornecendo recursos importantes de gerenciamento de casos.
- 8.24. Deve fornecer um chatbot ou agente virtual que permita o desenvolvimento de diálogos conversacionais.
- 8.25. Deve fornecer um espaço de trabalho eficiente do agente que permita que os agentes executem várias tarefas no trabalho em vários canais, como telefone, bate-papo, email, redes sociais e web.
- 8.26. O espaço de trabalho do agente deve exibir informações contextuais automaticamente para oferecer suporte à resolução rápida de casos. Isso inclui artigos de conhecimento contextualizado, publicações na comunidade e itens de catálogo de serviços. Os agentes devem poder anexar artigos aos casos.
- 8.27. A solução deve permitir o feedback do cliente sobre o artigo da base de conhecimento, por meio de um processo estruturado e automatizado de feedback.
- 8.28. Deve permitir que os agentes sinalizem quando algo está faltando no artigo da base de conhecimento, e isso deve alimentar o processo de feedback estruturado de ajuste da base de conhecimento.
- 8.29. Na gestão do conhecimento, a solução deve permitir a definição de blocos de conteúdo reutilizáveis que possam ser incorporados em vários artigos de conhecimento, a fim de reduzir a redundância. Os blocos de conhecimento devem poder ser restringidos pelo papel do usuário
- 8.30. Possuir pelo menos os seguintes processos ITIL:
  - 8.30.1. Gerenciamento do Catálogo de Serviço (Service Catalog Management – SCM);
  - 8.30.2. Gerenciamento de Nível de Serviço (Service Level Management – SLM);
  - 8.30.3. Gerenciamento de Disponibilidade (Availability Management – AM);
  - 8.30.4. Gerenciamento de Continuidade (IT Service Continuity Management – ITCM);
  - 8.30.5. Gerenciamento de Mudança (Change Management – CM);
  - 8.30.6. Gerenciamento de Configuração e de Ativo de Serviço (Service Asset & Configuration Management – SACM);
  - 8.30.7. Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management – KM);
  - 8.30.8. Gerenciamento de Evento (Event Management – EV);
  - 8.30.9. Gerenciamento de Incidente (Incident Management – IM);
  - 8.30.10. Gerenciamento de Atendimento de Requisição de Serviço (Request Fulfillment – RF);
  - 8.30.11. Gerenciamento de Problema (Problem Management – PM);
  - 8.30.12. Gerenciamento de Ativos (Asset Management – AM);

8.30.13. Gerenciamento de Portfólio de Serviço (Service Portfolio Management – SPM);

8.31. Possuir módulo de Gerenciamento de Facilities:

8.31.1. Criação de planta baixa dos prédios, andares e áreas reservadas para uso;

8.31.2. Alocar ou reservar áreas de trabalho, mesas ou espaços, com alocação de usuários que usará a áreas, adicionando à esta área, ativos de ti ou ativos cadastrados no CBDM;

8.31.3. Permitir controle de capacidade das áreas e centros de custos, permitindo que quando solicitado pelo CIPA, possa ser apresentado relatórios de manutenções obrigatórias e quantidade de usuários;

8.31.4. Permitir requisição do próprio usuários para movimentação de posto de trabalho, com aprovação de movimentação pelo gestor do usuário ou responsável pela área de alocação;

8.31.5. Permitir a visualização dos ativos de fábrica, instalados e permitindo abertura de chamados de manutenção aos ativos;

## **9. GERENCIAMENTO DE PROJETOS**

9.1. Gerenciamento de Inovação e Ideias

9.1.1. Possuir nativamente o processo de gerenciamento de inovação e ideias, que irá centralizar a captura das ideias.

9.1.2. Possuir mecanismo que permita votação das ideias para que as melhores recebam uma maior relevância.

9.1.3. Possuir um mecanismo que possa promover as melhores ideias em demandas ou melhorias.

9.2. Gerenciamento de Demanda

9.2.1. Possuir capacidade para avaliar e promover ideias aceitas para as demandas estratégicas e operacionais. Cada colaborador pode incluir sua ideia para avaliação.

9.2.2. Possuir um portal para realizar entrada das ideias/demandas de possíveis projetos e tudo interligado na mesma solução.

9.2.3. Possuir um módulo de ideias integrado ao gerenciamento de demandas, onde os gerentes possam avaliá-las antes de promover-las ou rejeitá-las.

9.2.4. Possuir a funcionalidade de rastrear uma ideia e verificar o ciclo de vida da demanda (Ideia para Demanda, para projeto, para aprimoramento, para mudança ou defeito)

9.2.5. Possuir um fluxo automatizado para a admissão das ideias, sem a necessidade de desenvolvimento.

9.2.6. Possuir um único local para gerenciar todas as informações de demanda.

9.2.7. Possuir de forma automatizada a coleta dos custos.

9.2.8. Possuir de forma integrada e default relatórios para verificar o andamento da demanda (Tempo, custo entre outros)

9.2.9. Possuir um local centralizado para análise das demandas de negócio, onde os gerentes possam gerar gráficos para avaliação da demanda

9.3. Gerenciamento de Projetos e Portfólio

9.3.1. Deve possuir um workflow para gerenciamento de demandas

9.3.2. Deve possuir um processo para gerenciamento de recursos. Analisando recursos para projetos, alocando recursos, visão integrada de disponibilidade e capacidades.

9.3.3. Deve fornecer um painel estilo Kanban para gerenciar tarefas.



- 9.3.4. Deve ser integrada de maneira nativa aos aplicativos de gerenciamento financeiro de TI, gerenciamento de portfólio de aplicativos, gerenciamento de operações e gerenciamento de serviços na mesma plataforma e na mesma interface de usuário, para que possamos expandir o escopo de nossa implementação quando necessário.
- 9.3.5. Deve permitir implementar processos de Gerenciamento de Projetos e Portfólio prontos para uso com a capacidade de estender o uso a recursos mais avançados sem afetar os usuários de negócios ou introduzir reimplementações complexas.
- 9.3.6. Possuir módulo de gerenciamento de projetos, portfólio, programas e demandas, permitindo gerenciamento baseado nas práticas PMP, tendo gráficos de Gantt, gestão financeira de Portfolio, Programas e projetos;
- 9.3.7. Permitir a criação de Kanban, através de qualquer lista de itens, permitindo visualização de atividades de projeto, demandas, tarefas, incidentes, problemas, através de uma visão de Kankan, permitindo que as mudanças no quadro, representem as mudanças em fases ou status destes itens;
- 9.3.8. Permitir importação de MS Project, para o módulo de projetos;
- 9.4. Gerenciamento de times Ágeis
  - 9.4.1. A Solução deverá possuir a capacidade de gerir projetos, times e entregas de software e resultados através da metodologia ágil, possibilitando o desenvolvimento em ciclos usando uma abordagem interativa e flexível.
  - 9.4.2. A solução deverá possuir as capacidades de trabalhar de maneira híbrido permitindo que tanto as equipes quantos os projetos sejam conduzidos de acordo com as melhores práticas de mercado.
  - 9.4.3. A Solução deverá possuir a característica de registro e classificação entre demandas, projetos, epicos e temas, possibilitando definir o tamanho das entregas (sprints) e dando a visibilidade do trabalho sendo entregue entre os times.
  - 9.4.4. A solução deverá possibilitar uma visão no modelo de raias (KANBAN) para cada uma das atividades que será executada durante o período da entrega (sprint)
  - 9.4.5. Deverá também possibilitar a visão integrada entre as tarefas e entrega entre os times diversos, possibilitando a caixa gerir e controlar os valores que serão entregues aos clientes da solução.
  - 9.4.6. O acesso aos programas e times deverá ser realizados através de perfil de acesso possibilitando o acesso granular de acesso ao dado, leitura, gravação e exclusão do dado.
  - 9.4.7. A solução deverá apresentar as entregas e tarefas de maneira gráfica e através do mobile, possibilitando o time de desenvolvimento adicionar suas atividades e atualizar o estado de suas tarefas.
  - 9.4.8. A solução deverá permitir que seja criada fila ou filas de projetos e programas que contenham os epicos, fila de atividades (product backlog) e a fila do entregáveis (sprint backlog) por período de tempo.
  - 9.4.9. A solução deverá possibilitar o uso dos principais mecanismos de pesos e esforço de trabalho permitindo os times estimarem o esforço para completar as tarefas através do método uso de cartas (poker card) ou estimativa de esforço.
  - 9.4.10. A solução deverá possuir relatórios que permitam os gestores acompanharem o progressos dos times de forma estruturada possibilitando acompanhar o progresso em tempo real.

- 9.4.11. Deverá possuir dashboards de acompanhamento e progresso dos projetos.
- 9.4.12. Possuir capacidade já desenvolvida para SAFE (Scaled Agile Framework) para Essentials e portfólio.
- 9.4.13. Deverá também permitir que os colaboradores insiram suas atividades no formato de cartão de hora, especificando o tempo gasto para cada uma das atividades.

#### 9.5. Gerenciamento de Portfólio de Aplicações

- 9.5.1. A solução de portfólio de aplicativos deve ser integrada nativamente aos aplicativos de gerenciamento financeiro de TI, gerenciamento de portfólio de projetos, gerenciamento de operações e gerenciamento de serviços na mesma plataforma e na mesma interface de usuário, para que possamos expandir o escopo de nossa implementação quando necessário.
- 9.5.2. A integração com o PPM deve fornecer ao gerenciador de portfólio de aplicativos para gerenciar programas de racionalização de aplicativos sem recorrer a uma segunda interface.
- 9.5.3. O gerenciamento de portfólio de aplicativos deve alavancar e aprimorar o CMDB para uma integração com outras soluções como mapeamento e descoberta de serviço.

#### 9.6. Gerenciamento Financeiro de Serviços

- 9.6.1. Os aplicativos de gerenciamento financeiro devem permitir que a Contratante mapeie os custos reais, incluindo serviços e aplicativos compartilhados de TI, para os consumidores desses serviços usando dados reais de uso.
- 9.6.2. Deverá gerar uma visão integrada do consumo real (incidentes manipulados, horas gastas) e finanças de forma geral.
- 9.6.3. Deve permitir ligar os custos e ao uso do serviço com modelos de custo prontos que fazem a conexão crucial entre o modo como os serviços são usados e o custo da entrega.
- 9.6.4. Apresentar informações sobre o custo e o valor dos serviços com correlação direta com o sistema de registro de TI.
- 9.6.5. Permitir alinhar as metas de negócio com o desempenho financeiro de investimento e custeio.

### 10. GERENCIAMENTO DA OPERAÇÃO DE TI

#### 10.1. Descoberta de Itens de Configuração

- 10.1.1. Prover a descoberta de toda a infraestrutura, Itens de Configuração e seus respectivos relacionamentos de forma automática sem agentes instalados em ambiente on-premises ou em nuvem, para a população do BDGC.
- 10.1.2. Prover a descoberta dos serviços de negócio “top down” e criar um mapa abrangendo todos os dispositivos, aplicações e perfis de configuração referente a estes serviços de negócio.
- 10.1.3. Possuir uma base única de gerenciamento de ativos e itens de configuração podendo gerenciar tais itens independentemente da metodologia ou processo e que permita sua população de forma automatizada e manual.
- 10.1.4. Prover a informação de configuração do serviço na linha do tempo, possibilitando a visualização das diferenças entre o período atual e a data selecionada.

- 10.1.5. Permitir a fácil visualização no mapa do impacto causado por eventos e/ou problemas associados que lhe causam impacto, permitindo a rápida visualização dos ICs e seus relacionamentos em estrutura de árvore de serviço.
- 10.1.6. Permitir inventariar e mapear serviços de negócio hospedados em nuvem privada, pública, híbrida ou em recursos locais.
- 10.1.7. Permitir a configuração de informações de cada tipo de ativo, permitindo adicionar e remover campos de informações de gestão do ativo.
- 10.1.8. Permitir o acesso seguro e controlado à base de dados do gerenciamento da configuração.
- 10.1.9. Permitir o armazenamento do histórico de mudanças dos IC para fins de auditoria.
- 10.1.10. A solução deve implementar e seguir corretamente o fluxo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço conforme prescrito na biblioteca ITIL V3 e deve permitir no mínimo:
- 10.1.11. Manter atualizadas características da configuração de ativos;
- 10.1.12. Manter atualizadas características da configuração de componentes de ativos;
- 10.1.13. Manter atualizados os relacionamentos entre ativos com possibilidade de representação gráfica destes relacionamentos;
- 10.1.14. A representação gráfica do relacionamento entre ativos deve permitir o drill down de informações, para obter detalhes do ativo, seus relacionamentos, seus usuários, ou seus componentes.
- 10.1.15. A solução deve oferecer a capacidade de carga a partir de fontes externas e extração por outras aplicações de informações do CMDB, para população de dados e consultas.
- 10.1.16. A solução deve permitir a criação manual de itens de configuração a partir de modelos pré-definidos (templates), para agilizar o preenchimento de informações e criação de relacionamentos entre ativos.
- 10.1.17. Permitir a criação livre de itens de configuração, para o registro e controle de itens que não se aplicam sob um padrão.
- 10.1.18. Deve permitir a criação manual de itens de configuração para aqueles tipos de ativos que não sejam eletronicamente inventariáveis.
- 10.1.19. Deve permitir o complemento de informações de um ativo, que não puderam ser eletronicamente inventariadas ou que não estavam disponíveis.
- 10.1.20. Deve permitir também o cadastro de itens não técnicos, como mobiliário, equipamentos que não pertençam à TI, dentre outros, sem prejuízo à capacidade de relacioná-los com outros itens, técnicos ou não, para a representação gráfica dos relacionamentos.
- 10.1.21. A solução deve permitir o gerenciamento de todo o ciclo de vida do ativo, de acordo com as definições da biblioteca ITIL V3 ou conforme necessidades.
- 10.2. Mapeamento Automático de Serviços
  - 10.2.1. Cria e manter o mapa de serviço que apresenta os componentes de TI e suas dependências, com uma abordagem de cima para baixo (Top-Down).
  - 10.2.2. O qual inclui, tráfego de rede, descobertas e mapas de relacionamento entre os componentes, mesmo que dinâmicos, ou ambientes virtualizados.

- 10.2.3. Esse mapeamento fica continuamente monitorando as mudanças no ambiente para atualizar os mapas de serviços em tempo real. Permitindo que se tenha uma fotografia em tempo real do impacto no serviço e possa proativamente identificar problemas.

### 10.3. Gerenciamento de Ativos de Software

- 10.3.1. Possuir capacidade integrada de Gerenciamento de Ativos de Software;
- 10.3.2. Acompanhamento dos ativos de software durante todo o ciclo de vida do software.
- 10.3.3. Verificando o licenciamento dos softwares e ajudando reduzir possíveis problemas de conformidade.
- 10.3.4. Apresentando em painéis de gerenciamento de ativos de software para relatar com rapidez e precisão o uso de software na organização.
- 10.3.5. Normalizar ativos de software automaticamente com atualizações do serviço de conteúdo do Software Asset Management.
- 10.3.6. Permitir carregar seus dados de direito em uma planilha do Microsoft Excel para adicionar rapidamente suas informações de direito à capacidade de gerenciamento de ativos de software.
- 10.3.7. Identificar as transações de gasto de software em sua organização para obter uma visão holística de todos os gastos de software autorizados e não autorizados.
- 10.3.8. Rastrear, avaliar e gerenciar sistematicamente as licenças, conformidade e otimização de software. Permitindo recuperar direitos de software não utilizados, adquirir novos direitos de software e gerenciar alocações para direitos.
- 10.3.9. Possuir mecanismo de identificar tipos de licenciamento, descoberta e normalização dos softwares, reconciliar e calcular a conformidade, demonstrar os que não estão sendo utilizados, otimizar permitindo criar processos para retiradas de softwares e redução de direitos para melhoria financeira.
- 10.3.10. Possuir controle de licenciamento de software na nuvem (SaaS), criando integração e verificar o uso das licenças SaaS. Permitir pelo menos a integração com os seguintes provedores de SaaS: Gsuite, Docusign, Box, Dropbox, Webex meeting.
- 10.3.11. Possuir mecanismo para detectar os gastos com software (Software Spend Detection)
- 10.3.12. Se integrar aos outros workflows e capacidades, para trabalhar, portais, incidentes, gestão de configuração e mudanças, gestão de segurança, vulnerabilidades, gestão financeira e de projetos.

### 10.4. Gerenciamento de Eventos e Alertas

- 10.4.1. Consolida, correlaciona e analisa eventos de todas as ferramentas de monitoração para apresentar em tempo real informações sobre a saúde dos serviços de negócio e sua infraestrutura.
- 10.4.2. Possuir separação entre eventos e alertas. Eventos serão as notificações informadas por uma ou mais fonte externa/ferramentas de monitoração (Zabbix, Nagios, Openview, vCenter, Trap SNMP, e-mail, etc) as quais indicam algo que ocorreu no ambiente que necessita ser registrado, como logs, warning ou erro. Alertas serão um ou mais eventos que serão destacados que possuem relevância para ser tratados e gerenciados, pois requerem mais atenção.

#### 10.4.3. Eventos

- 10.4.3.1. Deve integrar com as ferramentas padrões de Mercado de monitoração nativamente utilizando os seguintes tipos de conexão, REST API, SNMP, ou JavaScript customizado.

- 10.4.3.2. Possuir a função de criar um servidor intermediário para conectar os monitores à aplicação de gerenciamento de eventos, possuindo as formas de pull (coletar os eventos de alguma fonte) ou push (listeners).
- 10.4.3.3. Possuir interface para criar conectores, porém já possuir conectores nativos, formato pull, para: Microsoft SCOM, Nagios, vCenter, vRealize e Zabbix).
- 10.4.3.4. Possuir conectores nativos, formato push(listener) para: AWS, Azure, SNMP Traps, Email.
- 10.4.3.5. Possuir uma arquitetura que permita separar os eventos recebidos, classificar e identificar quais dos eventos serão criados Alertas que realmente necessitam de atenção do time de operação. Evitando excesso de trabalho no volume de eventos das diversas fontes de informação.
- 10.4.3.6. O evento original deve ser mantido, para revisão ou remediação.
- 10.4.3.7. Deve possuir pelo menos os seguintes campos em um evento: Fonte do Evento, Nó que ocorreu o evento (FQDN, endereço IP ou endereço MAC), Tipo do Evento, Recurso relevante (ex. Disco, CPU, processo, serviço, Mensagem chave, Tipo do IC, Severidade, estado do evento (pronto, processado, ignorado ou com erro), estado de resolução (novo ou fechado), hora/minuto e dia que o evento ocorreu, Indicador que um alerta foi criado com o número do alerta, descrição do evento, informações adicionais do evento, log de processamento do evento.
- 10.4.3.8. Possuir mecanismos para ver todos os eventos que estão vindo de fontes de monitoração ou de outras fontes como Traps SNMP e email.
- 10.4.3.9. Permitir um mapeamento de-para dos campos do evento de origem para a base de evento do sistema, permitindo padronizar diversos tipos de fontes de eventos.
- 10.4.3.10. Possuir mecanismo nativo dentro da solução para gerar eventos e poder realizar testes, sem a necessidade de criar scripts e de forma amigável.
- 10.4.3.11. Permitir criar regras de eventos para gerar alertas. Cada regra de evento de possuir:
- 10.4.3.12. Informações sobre a Regra: Nome, Fonte do evento, Ordem dessa regra frente a todas outras regras e descrição)
- 10.4.3.13. Filtro em que essa Regra do Evento será aplicada (Condições que serão Verificadas para que seja aplicada essa regra a esse evento).
- 10.4.3.14. Quais as informações serão utilizadas para transformar esse evento e compor alerta. Deverá permitir alterar e criar novas
- 10.4.3.15. Possuir mecanismo que gerencie “storm” de eventos e eventos intermitentes, pelo menos com seguintes campos: Tipo de storm, número de ocorrências e duração em segundos.
- 10.4.3.16. Deverá permitir criar uma regra de evento diretamente de um evento já existente, trazendo todas as informações para a criação da regra.
- 10.4.3.17. Por padrão deverá associar um evento a um IC, porém deve permitir ajustar a regra para sobrepor esse padrão para associar um evento a um alerta de um tipo de IC diferente.
- 10.4.3.18. Permitir a configuração de deduplicação de eventos.

10.4.3.19. Quando um evento passar por uma regra de evento que deverá gerar um alerta, um alerta deverá ser criado. Cada alerta deverá possuir um número único e um workflow específico para seu ciclo de vida.

#### 10.4.4. Alertas

10.4.4.1. Um Alerta deve possuir, pelo menos, os seguintes campos: Número, Fonte do Evento, Nó que ocorreu o alerta, Tipo, Recurso (Ex. CPU, Disco 1, etc), item de configuração, Atividade (ex. Incidente, Mudança ou Problema), nome da métrica, descrição, Severidade, estado (aberto, reaberto, intermitente ou fechado), Reconhecido (Acknowledged), manutenção, dia/hora que foi atualizado, alerta pai, contagem de eventos, instancia fonte, nome do usuário que fez a ultima atualização, alertas correlacionados.

10.4.4.2. Para cada alerta deve possuir além dos campos indicados, informações adicionais com as seguintes abas: Serviços impactados, histórico, atividades (registros dos trabalhos realizados

10.4.4.3. O Alerta deve possuir a função de seguir um alerta (following), para seu acompanhamento e colaboração na sua resolução.

10.4.4.4. Possuir a função de resposta rápida, permitindo abrir uma janela que possua as atividade de executar uma remediação ou abrir alguma aplicação específica.

10.4.4.5. Integração nativa com CMDB, possuindo a capacidade de reduzir os alertas irrelevantes, removendo informações duplicadas, sem perda de contexto ou de criticidade, facilitando, para os analistas, responder primeiro aos alertas de alta prioridade.

10.4.4.6. Possuir painéis intuitivos de saúde devem apresentar o estado de todos serviços de negócio, e visualizar todos, permitindo a equipe de gerenciamento de eventos realizar o “drill down” em mapas de serviços interativos para determinar a causa raiz do problema.

10.4.4.7. Possuir pesquisa contextual na base de conhecimento para identificar artigos que possam ser utilizados para orientar a resolução ou atividades para um Alerta.

10.4.4.8. Possuir a funcionalidade de responder automaticamente a um alerta, por meio de configuração de regras, para determinar a resposta adequada a um alerta (por exemplo: Abrir um incidente, base de conhecimento, abrir uma tarefa específica, ativar ações de remediação, entre outras).

10.4.4.9. As regras devem ser executadas toda vez que um alerta é aberto ou atualizado, baseado em filtro de condições.

10.4.4.10. Deve possuir pelo menos os seguintes subfluxos de remediação: Marcar um Alerta que já esta reconhecido, mudar o alerta para “Em manutenção, fechar um alerta, criar um incidente, e permitir criar subfluxos de remediação customizados.

10.4.4.11. Permitir que possa criar separação de domínios de alertas, o qual deve incluir a separação de dados, processos e atividades administrativas em grupos lógicos chamados de domínios

10.4.4.12. Possuir a capacidade de agregação de alertas e análise de causa raiz (RCA). Com análise de alertas e agregação para serviços técnicos, serviços de aplicativos e grupos de alertas. E fornecer análise de causa raiz (RCA) para serviços de negócios no CMDB.

- 10.4.4.13. Possuir funcionalidade de Agregação de Alerta, associando alertas similares, mas não necessariamente idênticos, baseado também em quão próximo foram os alertas, possuindo os seguintes componentes
- 10.4.4.14. Aprendizado de Agregação de Alerta – um processo que executa uma vez ao dia, avaliando alertas passados identificando padrões de relacionamento e técnicas probabilísticas, para sugerir padrões.
- 10.4.4.15. Pesquisas em Tempo Real – Um agendamento que roda a cada minuto e atualiza os grupos de agregação de alertas. Adicionando no item de notas, por qual padrão identificado o alerta foi criado.
- 10.4.4.16. Permitir habilitar e desabilitar a identificação de causa raiz.
- 10.4.4.17. Possuir funcionalidade de validar o gerenciamento de eventos após uma mudança de configuração ou uma atualização.
- 10.4.4.18. Possuir pelo menos os seguintes papéis de operação de eventos: Administrador, Operador, Usuário e Integrador.
- 10.4.4.19. Possuir SLA integrado que permita monitorar e gerenciar a qualidade dos serviços de negócio, por exemplo contabilizar o tempo que um IC ou um serviço está no estado crítico até o momento que retorna para um estado aceitável.
- 10.4.4.20. Permitir criar um grupo baseado em serviços técnicos, ou seja, um grupo dinâmico baseado em um critério comum (Ex. Servidores Web de Brasília ou switches do Edifício Sede, etc).
- 10.4.4.21. Deverá possuir mecanismo para determinar por quanto tempo um alerta ficará ativo, mesmo quando fechado, permitindo que caso um evento ocorra após um alerta fechado ele possa reabrir o alerta ou criar um novo alerta.
- 10.4.4.22. Possuir funcionalidade de calculo de impacto mostrando a magnitude de um alerta para um IC, serviços de negócio, serviços de aplicação e grupos de alertas, sendo baseado nos seguintes fatores: regras de impacto, número de alertas ativos relacionados, histórico do IC afetado, relacionamento entre o IC e o Serviço (Aplicação ou de negócio).
- 10.4.4.23. Deverá ter funcionalidade de excluir a análise de impacto quando a IC sob alerta estiver uma mudança programada de manutenção.
- 10.4.4.24. Possuir um dashboard com a informação do status dos serviços de negócio e dos grupos de alertas, permitindo de forma rápida navegar de um para outro, de ver apenas os serviços/grupos críticos, e poder pesquisar um serviço específico por meio de um campo de pesquisa. Nesse dashboard o tamanho do quadro que representa o serviço/grupo devera ser de acordo com sua: prioridade (Relacionada ao negócio, Severidade ou Custo)
- 10.4.4.25. Possuir de forma gráfica, baseado em árvore de serviço, a situação de cada IC do Serviço. Permitindo que ao clicar em um item de configuração na árvore, apresente os alertas referentes ao IC, no mesmo painel. Esse painel deve incluir o histórico de alerta desse serviço.



- 10.4.4.26. Possuir uma console de alertas, que apresente os alertas e mostre se houve relacionamento entre um alerta e outros alertas, informando se esse agrupamento foi automatizado por uma regra, automaticamente pelo sistema, pelo relacionamento de CMDDB ou Manual.
- 10.4.4.27. Possuir mecanismo para criar regras de corelacionamento de alertas automáticas, definindo qual tipo de alerta será primário que quais serão secundários.
- 10.4.4.28. Possuir forma de correlacionar manualmente alertas que são relacionados, apresentado os primários e os secundários.
- 10.4.4.29. Apresentar um relatório de apresente o percentual de alertas que estão sendo correlacionados durante um período de tempo.
- 10.4.4.30. Possuir abas de inteligência (Insights), para alertas, com pelo menos as seguintes informações: Alerta repetidos e fechados com a mesma chave de mensagem, Alertas similares, Incidentes com o mesmo IC, Problemas com o mesmo IC, Requisições de Mudanças com o mesmo IC.
- 10.4.4.31. Possuir um ambiente configurado para o Operador.

Anexo IX do Termo de Referência

**ACORDOS MÍNIMOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS**

1. A gestão, a fiscalização do contrato e a avaliação da qualidade dos serviços se darão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de serviço, que comporão o Acordo de Níveis Mínimos de Serviço entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.
2. O nível de serviço indica a variação, considerada aceitável pela CONTRATANTE, dos indicadores de atendimento.
3. A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela CONTRATANTE, configuram-se como não cumprimento do Acordo Mínimo de Nível de Serviço, devendo neste caso, ser aplicada a penalidade definida em cláusula específica do contrato.
4. O Sistema Integrado de Gerenciamento de Serviços fornecida como serviço pela CONTRATADA deverá prover de forma automatizada e consolidada todos as métricas e insumos necessários para geração dos relatórios de aferição dos indicadores.
5. Para cada serviço um conjunto de indicadores será aferido.
6. Considera-se para efeito de aferição dos serviços das solicitações e demandas o nível que a solicitação foi concluída, por exemplo: Uma solicitação iniciada no 1º Nível e remetida ao 2º Nível, deverá ser concluída no 2º Nível e será aferida no 2º Nível, utilizando as informações constantes na ferramenta.
7. Caso a CONTRATADA não atenda aos indicadores mínimos de serviço, para efeito de aplicação de glosas, estas serão cumulativas limitadas a 20% do valor do serviço mensal.
8. Os indicadores são distintos por serviço, podendo a contratada sofrer glosas cumulativamente caso não atinja os valores mínimos de níveis de serviços.

**DETALHAMENTO DOS INDICADORES**

Indicador nº 1	TME – Tempo Médio de Espera
<b>Finalidade</b>	Identificar o desempenho da equipe de 1º Nível para atendimento da fila de usuários. O objetivo do TME é observar se a quantidade de atendentes do 1º nível é suficiente para a operação, planejar momentos de crise e identificar horários de pico (análise da capacidade x demanda).
<b>Unidade de medida</b>	% (percentual)
<b>Forma de cálculo</b>	$TME = (TCA - TCE) / TCA$ <p>Em que:</p> <p>TCE = Total de Chamados que Extrapolaram a meta de espera para atendimento</p> <p>TCA = Total de Chamadas Atendidos</p>
<b>Meta</b>	<=60 segundos

<b>Margem de tolerância</b>	2% do total de chamados extrapolados.
<b>Serviço aplicado</b>	1º nível
<b>Observações</b>	Este indicador contempla os diversos canais de atendimento da Central de Serviços, entre eles: telefone, WhatsApp, web (autoatendimento) e chat online.
<b>Leitura do indicador</b>	O objetivo é chegar à 100% podendo chegar a um mínimo de 98% para evitar glosa.
<b>Glosa</b>	1% para cada percentual abaixo do limite
Conforme o canal de atendimento, para efeito de cálculo do indicador TME, será considerado como início do atendimento o momento em que o usuário aguarda primeiro atendimento para URA (central telefônica) ou Chat BOT, ou seja, o tempo em fila de espera. Para solicitações abertas diretamente por meio de portal, o primeiro contato ou triagem do atendimento.	
<b>Indicador nº 2</b>	<b>TCRN1 – Taxa de Chamados Resolvidos no 1º nível</b>
<b>Finalidade</b>	Avaliar a performance dos atendentes, pois quanto maior o percentual de chamados resolvidos no 1º nível, melhor a capacidade dos atendentes lidarem de forma rápida e eficientemente com a demanda do usuário.
<b>Unidade de medida</b>	% (percentual)
<b>Forma de cálculo</b>	<p><b>Forma de Cálculo</b></p> <p><b>TCRN1= TCR/TC x 100</b></p> <p>Em que:</p> <p>TCR = Total de Chamados resolvidos no 1º nível</p> <p>TC = Total de Chamados abertos no período</p>
<b>Meta</b>	<p>1º Trimestre: 50%</p> <p>2º Trimestre: 65%</p> <p>A partir do 3º Trimestre: 70%</p>
<b>Margem de Tolerância</b>	5% sobre a meta estabelecida por trimestre
<b>Serviço Aplicado</b>	1º nível
<b>Observações</b>	<p>A meta por trimestre considera a curva de adaptação e criação da base de conhecimento da CONTRATADA para o ambiente da Hemobrás.</p> <p>Não são incluídos no cálculo do indicador os chamados direcionados a outras áreas da Hemobrás.</p>

	A utilização da base de conhecimento visa a rapidez e a qualidade do atendimento.						
<b>Leitura do Indicador</b>	Considerando a margem de tolerância de 5% os indicadores poderiam chegar à: 1º Trimestre: 47,50%  2º Trimestre: 61,75%  A partir do 3º Trimestre: 66,50%  Valores inferiores aos citados levariam à glosa						
<b>Glosa</b>	1% para cada percentual abaixo do limite não atendido						
<b>Indicador nº 3</b>	<b>TMRC – Tempo Médio para Resolução de Chamados</b>						
<b>Finalidade</b>	Medir o tempo entre a abertura, a classificação e o fechamento do chamado.  Ou seja, o tempo decorrido com o chamado no estado “em aberto” e “concluído”. O cálculo considera a prioridade de classificação do chamado em crítico, alta, média ou baixa. Serve de parâmetro tanto para avaliar a produtividade quanto para realizar o dimensionamento das equipes da Central de Serviços.						
<b>Unidade de medida</b>	% (percentual)						
<b>Forma de cálculo</b>	$TMRC = (MRM / TMP) \times 100$  Em que:  MRM = Média da resolução dos chamados no mês  TMP = Tempo da resolução definido por prioridade (Crítico, Alta, Média ou Baixa)						
<b>Meta</b>	Por classificação do chamado e tipo de prioridade: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Classificação</th><th>Prioridade do Chamado x Meta</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tempo de primeiro atendimento 1º nível, 2º nível e 3º nível</td><td> <b>Crítico:</b> em até 15 minutos   <b>Alto:</b> em até 20 minutos   <b>Médio:</b> em até 1 hora   <b>Baixo:</b> em até 2 horas </td></tr> <tr> <td>Tempo de solução definitiva</td><td> <b>Crítico:</b> em até 30 minutos   <b>Alto:</b> em até 1 minutos   <b>Médio:</b> em até 2 hora   <b>Baixo:</b> em até 4 horas </td></tr> </tbody> </table>	Classificação	Prioridade do Chamado x Meta	Tempo de primeiro atendimento 1º nível, 2º nível e 3º nível	<b>Crítico:</b> em até 15 minutos  <b>Alto:</b> em até 20 minutos  <b>Médio:</b> em até 1 hora  <b>Baixo:</b> em até 2 horas	Tempo de solução definitiva	<b>Crítico:</b> em até 30 minutos  <b>Alto:</b> em até 1 minutos  <b>Médio:</b> em até 2 hora  <b>Baixo:</b> em até 4 horas
Classificação	Prioridade do Chamado x Meta						
Tempo de primeiro atendimento 1º nível, 2º nível e 3º nível	<b>Crítico:</b> em até 15 minutos  <b>Alto:</b> em até 20 minutos  <b>Médio:</b> em até 1 hora  <b>Baixo:</b> em até 2 horas						
Tempo de solução definitiva	<b>Crítico:</b> em até 30 minutos  <b>Alto:</b> em até 1 minutos  <b>Médio:</b> em até 2 hora  <b>Baixo:</b> em até 4 horas						
<b>Margem de Tolerância</b>	5% sobre a meta estabelecida para cada serviço por classificação e por prioridade						

<b>Serviço Aplicado</b>	1º nível, 2º nível e 3º nível
<b>Observações</b>	Ao encerrar o atendimento do chamado o atendente da Central de Serviços altera o status para “concluído”. O usuário é o responsável para alterar o status para “fechado” em até 48 horas. Caso não o faça, automaticamente o chamado deve ser fechado.
<b>Leitura do Indicador</b>	O desejável é que a ocorrência seja resolvida com TMRC abaixo de sua meta desejável de 100%. Entretanto, considerando-se a margem de tolerância, o indicador poderá chegar à 105% sem que haja aplicação de glosa.
<b>Glosa</b>	1% para cada percentual do limite não atendido
<b>Indicador nº 4</b>	<b>TRC – Taxa de Reabertura de Chamados</b>
<b>Finalidade</b>	Medir o percentual de reabertura de chamados elegíveis por mês (chamados abertos e reabertos no respectivo mês de aferição). Objetiva identificar os chamados que foram reabertos por que não foram devidamente solucionados na sua primeira ocorrência.
<b>Unidade de medida</b>	% (percentual)
<b>Forma de cálculo</b>	$TRC = (TCR / TCA) \times 100$ <p>Em que:</p> <p>TCR = total de chamados reabertos no mês</p> <p>TCA = total de chamados abertos no mês</p>
<b>Meta</b>	95% chamados concluídos sem reabertura
<b>Margem de Tolerância</b>	5% sobre a meta estabelecida
<b>Serviço Aplicado</b>	1º nível, 2º nível e 3º nível
<b>Observações</b>	<p>Após a conclusão do chamado (status concluído), dentro do prazo de 48 horas, a solicitação poderá ser reaberta.</p> <p>Não são incluídos no cálculo do indicador os chamados direcionados a outras áreas da Hemobrás.</p>
<b>Leitura do Indicador</b>	O desejável é haver uma baixa taxa de reabertura de chamados, o que significa que os chamados concluídos estão sendo fechados após as 48 horas por terem sido atendidos a contento. Desse modo, quanto menor o indicador melhor.
<b>Glosa</b>	1% para cada percentual abaixo do limite não atendido
<b>Indicador nº 5</b>	<b>TQS – Taxa de Qualidade do Serviço</b>
<b>Finalidade</b>	Apurar o nível de qualidade e satisfação dos usuários sobre o atendimento da Central de Serviços.

<b>Unidade de medida</b>	% (percentual)
<b>Forma de cálculo</b>	$TQS = (MR (MP1+MP2+MP3) / TCF) \times 100$ <p>MR = média das respostas maior ou igual a 3 numa escala de intervalo de 1 a 5 considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atendimento do chamado no tempo esperado:</li> <li>- Cordialidade do atendente</li> <li>- Satisfação quanto ao tempo total de resolução do chamado</li> </ul> <p>TCF = Total de chamados fechados no mês de aferição</p> <p>MP(n) = Média da pergunta (n)</p>
<b>Meta</b>	>=80%
<b>Margem de Tolerância</b>	5% sobre a meta estabelecida
<b>Serviço Aplicado</b>	1º nível, 2º nível e 3º nível
<b>Observações</b>	<p>A contabilização se dará com base nas respostas da pesquisa de satisfação realizada ao término do atendimento do chamado (status do chamado “fechado”). Aferição realizada por intermédio da ferramenta com emissão de relatório mensal da taxa de qualidade dos serviços prestados.</p> <p>Contempla as pesquisas de satisfação respondidas no mês de referência. Obrigatoriamente o usuário deverá responder a pesquisa de avaliação, caso contrário não poderá abrir outro chamado enquanto houver pendência de avaliação. 100% dos chamados deverão ser avaliados.</p>
<b>Leitura do Indicador</b>	O mínimo aceitável é de 80%, mas considerando a margem de tolerância, poder-se-ia chegar à 76% sem incorrer em glosa.
<b>Glosa</b>	1% para cada percentual abaixo do limite não atendido
<b>Indicador nº 6</b>	<b>TDS – Taxa de Disponibilidade dos Serviços</b>
<b>Finalidade</b>	Medir a disponibilidade dos serviços constantes no Catálogo de Serviços da Hemobrás. A disponibilidade indica o percentual de tempo em que os serviços permanecem em condições normais de funcionamento, calculados com base no período de um mês, operando 24 (vinte quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.
<b>Unidade de medida</b>	% (percentual)
<b>Forma de cálculo</b>	$TDS = (HTP - HMP - HIT - HIP) / (HTP - HMP - HIT) \times 100$ <p>Em que:</p> <p>HTP – Horas Totais no Período (Dias do Mês x Horas Dias)</p>

	<p>HMP – Horas de Manutenção Preventiva</p> <p>HIP – Horas Indisponíveis no Mês</p> <p>HIT – Horas Indisponíveis causadas por terceiros</p>
<b>Meta</b>	<p>Por criticidade do Serviço:</p> <p>Alta: <math>\geq 99,8\%</math></p> <p>Média: <math>\geq 98\%</math></p> <p>Baixa: <math>\geq 97\%</math></p>
<b>Margem de Tolerância</b>	2% sobre a meta estabelecida por tipo de criticidade do serviço
<b>Serviço Aplicado</b>	1º nível, 2º nível e 3º nível
<b>Observações</b>	O cálculo da disponibilidade se dará em função do número de minutos que o serviço esteve disponível em um mês.
<b>Leitura do Indicador</b>	<p>Em vista dos 2% de margem sobre as metas, poder-se-ia chegar ao indicador, conforme criticidade, sem incorrer em glosa:</p> <p>Alta: <math>\geq 97,80\%</math></p> <p>Média: <math>\geq 96,04\%</math></p> <p>Baixa: <math>\geq 95,06\%</math></p>
<b>Glosa</b>	1% para cada percentual abaixo do limite não atendido
<b>Indicador nº 7</b>	<b>TRS – Taxa para o Restabelecimento de Serviços</b>
<b>Finalidade</b>	<p>Mede o número de vezes que um determinado serviço foi restabelecido em tempo maior que o máximo estabelecido (MTTR – “mean time to recovery”).</p> <p>Objetiva identificar o desempenho da equipe na correção de problemas.</p>
<b>Unidade de medida</b>	% (percentual)
<b>Forma de cálculo</b>	<p><math>TRS = MTTR = (TF - TI) - (TT + TR)</math></p> <p>Em que:</p> <p>TF – Hora Final de Disponibilização do Serviço</p> <p>TI – Hora Inicial da Manutenção</p> <p>TT – Tempo Destinado ao Suporte de Terceiros</p> <p>TR – Tempo Previsto para Realização do Serviços</p>



<b>Meta</b>	MTTR mensal de no máximo 2 horas em relação aos serviços de responsabilidade da CONTRATADA	
<b>Margem de Tolerância</b>	5% sobre a meta estabelecida por tipo de criticidade do serviço	
<b>Serviço Aplicado</b>	1º nível, 2º nível e 3º nível	
<b>Observações</b>	Não há	
<b>Leitura do Indicador</b>	No mês, a CONTRATADA poderá atingir um limite de 120 minutos no TRS. Com a margem poder-se-ia chegar à 126 minutos sem incorrer em glosa.	
<b>Glosa</b>	1% para cada hora abaixo do limite não atendido	10%
<b>Indicador nº 8</b>	<b>OICC – Ocorrência de Incidentes Causados pela Contratada</b>	
<b>Finalidade</b>	Mede a quantidade de ocorrências de Incidentes causados pela CONTRATADA em equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços críticos. Visa verificar se a contratada está realizando todas as atividades necessárias para manter a infraestrutura da Hemobrás em operação sem incidentes (proatividade x melhoria continua).	
<b>Unidade de medida</b>	Número	
<b>Forma de cálculo</b>	<p>O acompanhamento será feito pela área responsável pelo serviço que registrará a ocorrência via e-mail, na base de dados, e/ou Livro Registro de Ocorrências.</p> <p>O registro deverá conter as causas do incidente, informando o fato causador, sendo considerado fator de medição o erro operacional da CONTRATADA ou os causados por falta de ação proativa comprovadas pelos relatórios modelados.</p>	
<b>Meta</b>	<= 1	
<b>Margem de Tolerância</b>	Não há	
<b>Serviço Aplicado</b>	1º nível, 2º nível e 3º nível	
<b>Observações</b>	O indicador trata exclusivamente de erros causados pela CONTRATADA.	
<b>Leitura do Indicador</b>	<p>Na entrega dos produtos das OSs deverá ser emitido e apresentado “Relatório de Entrega”, contendo detalhamento técnico dos produtos entregues.</p> <p>O desejável é chegar à 100% nesse indicador, mas ao se considerar a margem de tolerância, poder-se-ia chegar à 98% sem incorrer em glosa.</p>	
<b>Glosa</b>	1% para cada percentual abaixo do limite não atendido	



Para efeito geral considerando todos os indicadores, não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem assim o não atendimento da mesma meta em outro período.

## CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS

## 1. CENTRAL DE SERVIÇOS DE 1º NÍVEL

- 1.1. É de responsabilidade da CONTRATADA a implantação e operacionalização da Central de Serviços de 1º Nível, conforme as práticas preconizadas pelo modelo ITIL versão 3 ou superior - Information Technology Infrastructure Library – v3 ou superior, incluindo as disciplinas Estratégia, Design, Transição e Operação de Serviços, bem como, a melhoria contínua, medições e reports, garantindo a disponibilização dos recursos de forma estável, escalonável, com confiabilidade e segurança.
- 1.2. A Central de Serviços de 1º Nível será o ponto único de contato dos usuários de TIC da Hemobrás para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento e com o uso de ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras.
- 1.3. A Central de Serviços será responsável em realizar a triagem de solicitações administrativas como transporte, serviços de manutenção predial, telefonia, dentre outros que serão devidamente mapeados, documentados e automatizados na ferramenta de Gestão de Serviços.
- 1.4. Os canais de acesso a Central de Serviços de 1º Nível deverão ser realizados por atendimento de chamadas telefônicas por meio de central de atendimento a ser provida pela CONTRATADA disponível através de serviço 0800 (gratuita) para qualquer ligação executada a partir do Território Nacional, correio eletrônico, Chat, instant message, Skype e chamados cadastrados pelo usuário diretamente na Ferramenta de Gestão de Chamados, acessível pela rede interna da CONTRATANTE, e a ser provido pela CONTRATADA, atendendo aos princípios da Política de Segurança da Informação da Hemobrás, tais como senha de autenticação, base de dados exclusiva, criptografia de dados e https.
- 1.5. A Central de Serviços de 1º Nível compreende a solução de suporte técnico remoto demandada pelos usuários da Hemobrás via os canais de acesso, e os demandados pela Ordem de Serviço Mensal. Tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar, resolver problemas, analisar falhas e incidentes e solucionar dúvidas e solicitações dos usuários a partir de consultas à base de conhecimento. Esse serviço busca padronizar os atendimentos, agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e atendimento de solicitações de forma remota.
- 1.6. O horário de prestação do serviço de suporte 1º Nível e sustentação da Infraestrutura de TIC será em regime 24x7 (vinte e quatro por sete), ou seja, de modo ininterrupto, com equipe alocada na sede da CONTRATANTE.
- 1.7. Para usuários VIPs a central deve possibilitar o atendimento além do horário previsto para funcionamento.
- 1.8. Nos casos em que o atendimento não for resolvido de forma remota, a equipe de suporte remoto de 1º nível deverá registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de suporte local 2º nível para que a solicitação / incidente ou problema possa ser resolvido no menor tempo possível dentro do Acordo de 

Nível	de	Serviço	estabelecido.
-------	----	---------	---------------
- 1.9. Os serviços de suporte remoto de 1º nível é a modalidade de atendimento à distância, a ser realizado por profissionais da CONTRATADA qualificados e com perfil para esta tarefa, que utilizarão base de conhecimento informatizada, contendo as questões mais comuns e suas respostas para a resolução de problemas ou falhas de sistemas e equipamentos.

- 1.10. Os chamados atendidos pelo serviço de suporte remoto de 1º nível devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de “script” utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento e tempo de chamado.
- 1.11. Central de Serviços de 1º Nível será responsável pelo atendimento remoto de 1º nível aos usuários da Hemobrás de modo a garantir a disponibilidade dos serviços de TIC por meio da execução de procedimentos padronizados, evitando sempre que possível o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte.
- 1.12. Mensalmente a CONTRATADA deverá apresentar em Reunião Gerencial ao Gestor e/ou Fiscal do Contrato os procedimentos e/ou scripts para realização de pré-atendimentos dos Chamados abertos na Central de Serviços de 1º nível. Caso o gestor verifique pontos de melhoria, estes deverão ser realizados e submetidos para nova apreciação. Cabe à CONTRATADA por meio do Líder Técnico/Preposto a responsabilidade de implantar os procedimentos e/ou scripts de pré-atendimento aprovados na Central de Serviços de 1º Nível, devendo repassar para os técnicos dessa área a forma mais correta de se realizar os atendimentos aos chamados técnicos. Os procedimentos e/ou scripts deverão ser elaborados de forma a permitir um atendimento rápido, cordial, respeitoso, satisfatório e padronizado, independente das diferenças de perfil entre os atendentes.
- 1.13. Para dimensionamento da equipe, a LICITANTE deverá observar as descrições constantes no item 16 deste Termo de Referência.

## **2. REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA PARA A CENTRAL DE SERVIÇOS 1º NÍVEL**

- 2.1. Os requisitos de infraestrutura aqui relacionados são obrigatórios. A CONTRATADA fica obrigada a comprovar que atende ou tem condições de atender a esses requisitos no prazo previsto para início da prestação dos serviços.
- 2.2. A CONTRATANTE fica obrigada a fornecer sala, computadores completo, mesas, aparelho telefônico e cadeiras.
- 2.3. O ambiente de suporte remoto de 1º nível (Central de Serviços de 1º Nível) deverá ser especialmente projetado com tratamento acústico, ar condicionado, iluminação e espaço físico adequado.
- 2.4. O mobiliário para o atendimento de 1º nível (Central de Serviços de 1º Nível), deverá ter regulagem que permita ajuste de altura para teclado, mouse e monitor. As cadeiras deverão ser ergométricas, com ajuste de altura para o encosto e assento.
- 2.5. É de responsabilidade da CONTRATADA a instalação, configuração e parametrização da Ferramenta de Gestão de Chamados a ser disponibilizada pela CONTRATADA sem ônus a CONTRATANTE.
- 2.6. Deverá possuir instalações físicas adequadas a esse tipo de serviço, mobiliário, microcomputadores conectados em rede, sistemas de Service Desk e de base de conhecimento que utilize tecnologia CTI (Computer Telephony Integration), softwares básicos de sistemas de telefonia com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível), disponibilidade de WhatsApp, sistema eletrônico de gravação, circuito para a comunicação entre a Hemobrás e a CONTRATADA, e todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço.

- 2.7. Deverá disponibilizar um número 0800 para realização dos serviços de central de atendimento com ônus de inteira responsabilidade da CONTRATADA, incluindo recepção e retorno de ligações de aparelhos fixos e móveis.
- 2.8. Os telefones devem ser conectados à central de telefonia privativa, provida pela CONTRATADA, que possua pelo menos as funcionalidades de: implementação de fila de espera, atendimento por meio de WhatsApp, visualização dos números de telefones que chamam para a Central, contabilização de quantidade de chamadas existentes na fila, tempo de espera por ligação e quantidade de desistências de chamadas.
- 2.9. Os microcomputadores instalados na central de atendimento deverão estar interligados em rede local, com acesso a todas as facilidades necessárias ao atendimento: Internet, serviço de correio eletrônico, sistema específico para gestão de help-desk, dentre outros necessários.
- 2.10. O link de comunicação de dados para o acesso ao sistema de gestão de service desk será disponibilizado, com ônus da CONTRATADA, com recursos de segurança implementados e interligando a Hemobrás com a central de atendimento.
- 2.11. Caso a CONTRATANTE opte pelos serviços de 1º nível, que seja realizado nas dependências da Hemobrás, será de responsabilidade do CONTRATANTE fornecer o local adequado para prestação dos serviços conforme a necessidade.

### **3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS – ATENDIMENTO AO USUÁRIO 2º NÍVEL**

- 3.1. O Suporte Técnico a Usuários atuará como suporte de 2º nível para incidentes e requisições de serviço, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários VIPs.
- 3.2. A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes novos e recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos.
- 3.3. É de responsabilidade da CONTRATADA a instalação, configuração e parametrização da Ferramenta de Gestão de Chamados a ser disponibilizada pela CONTRATADA sem ônus a CONTRATANTE.
- 3.4. Os profissionais desta área deverão ficar alocados nas dependências da Hemobrás que irá fornecer mobiliário, ponto lógico e elétrico e insumos básicos (hardwares e softwares) para a execução dos serviços;
  - 3.4.1. Os profissionais alocados nas unidades com mais de 200 usuários, deverão possuir ferramenta de medição e análise de qualidade do tráfego de rede Wi-Fi, associada à ferramenta de Visibilidade para testes recorrentes e integrados com a Solução.
- 3.5. Para a necessidade de atendimento nas unidades da Hemobrás, listadas neste Termo de Referência ou outras que vierem a existir, quando não for possível a resolução do problema ou incidente de forma remota, a CONTRATADA deverá realizar excepcionalmente, o atendimento presencial.
- 3.6. Para dimensionamento da equipe a LICITANTE deverá observar as descrições constantes no item 16 deste Termo de Referência.
- 3.7. Os custos de deslocamentos quando necessário para o atendimento presencial serão de responsabilidade da CONTRATADA.

- 3.8. O horário de atendimento da Central de Serviços de 2º Nível deverá compreender o período de 07:00 (Sete horas) às 18:00 (dezoito horas) de segunda à sexta-feira, considerando o horário de Brasília e em caráter excepcional (treinamentos, operações, manutenções e mudanças programadas) poderá haver atividades demandadas pelo CONTRATANTE em finais de semana e feriados e fora do horário normal.
- 3.9. Atividades de Suporte ao Usuário (2º Nível). A lista a seguir não é exaustiva, detalhando tão somente os principais processos de 2º nível:
- 3.9.1. Realizar atendimento presencial aos usuários de nível operacional e VIP (gerência, diretoria e presidência);
  - 3.9.2. Realizar instalação, desinstalação, configuração, atualização de drivers e remanejamentos, total ou parcial, de equipamentos de TI e ativos conectados a rede;
  - 3.9.3. Realizar troca de suprimentos de equipamentos de TI;
  - 3.9.4. Instalar, configurar, atualizar drivers e remanejar aparelhos telefônicos;
  - 3.9.5. Mapear e orientar para utilização de pastas corporativas;
  - 3.9.6. Instalar, desinstalar, remanejar e configurar Softwares básicos, Aplicativos e Sistemas corporativos em microcomputadores de usuários da Hemobrás;
  - 3.9.7. Elaborar laudos técnicos de equipamentos de TI;
  - 3.9.8. Realizar instalação e testes em pontos de rede do cabeamento horizontal;
  - 3.9.9. Confeccionar cabos de rede;
  - 3.9.10. Realizar a criação e geração de imagens padrão de sistemas operacionais;
  - 3.9.11. Realizar backup dos documentos, pastas e arquivos de usuários da Hemobrás, quando necessário;
  - 3.9.12. Realizar manutenção preventiva de microcomputadores, incluindo: Verificar se a nomenclatura das estações e impressoras está de acordo com os padrões adotados na Hemobrás;
  - 3.9.13. Verificar se os grupos padrões estejam dentro do grupo administradores;
  - 3.9.14. Reportar à Hemobrás qualquer inconformidade identificada na estação de trabalho em atendimento;
  - 3.9.15. Instalar e manter atualizada a ferramenta antivírus;
  - 3.9.16. Adicionar estações de trabalho ao domínio da rede da Hemobrás;
  - 3.9.17. Apoiar tecnicamente as reuniões da Hemobrás, incluindo:
    - 3.9.17.1. Instalar e realizar testes em equipamentos;
    - 3.9.17.2. Realizar a configuração de acesso à internet;
  - 3.9.18. Acompanhar a reuniões realizadas por meio de videoconferência ou presenciais;
  - 3.9.19. Recepcionar chamados transferidos dos demais níveis, ou abrir novos chamados com uso da ferramenta de gestão, e realizar os procedimentos necessários para resolução;
  - 3.9.20. Encaminhar chamados resolvidos para o encerramento no 1º nível;
  - 3.9.21. Encaminhar chamados para o 3º nível, quando necessário;
  - 3.9.22. Registrar os chamados atendidos mediante solicitações extraordinárias;
  - 3.9.23. Realizar criação, revisão ou pesquisa de documentação técnica dos procedimentos relacionados ao atendimento presencial, para inclusão ou revisão na base de conhecimento para solucionar chamados;
  - 3.9.24. Realizar abertura e acompanhamento de chamados junto a empresas fornecedoras de assistências técnicas e contratos de garantia;
  - 3.9.25. Realizar configuração para a utilização de ferramentas de correio eletrônico da Hemobrás, nos microcomputadores e smartphones, ou em outros devices existentes;
  - 3.9.26. Gerar consultas e relatórios estatísticos (hardwares e softwares);
  - 3.9.27. Realizar atualização da lista de ramais dos usuários da Hemobrás;
  - 3.9.28. Executar os procedimentos necessários para resolução e fechamento dos chamados.

#### **4. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS – SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC – 3º NÍVEL**

- 4.1. A equipe de 3º nível é responsável pela administração, operação e manutenção preventiva e reativa da infraestrutura tecnológica da Hemobrás incluindo servidores, bancos de dados, aplicações web, segurança, virtualização, armazenamento e backup de dados, redes e governança da informação.
- 4.2. Os profissionais desta área que compõem a equipe necessária para atender as diversas demandas técnicas dentro dos prazos previstos no ANMS – Acordo de Níveis Mínimos de Serviços, deverão ficar alocados nas dependências da Hemobrás, que irá fornecer mobiliário, ponto lógico, elétrico e equipamentos para a CONTRATADA.
- 4.3. O horário normal de prestação do serviço de suporte e sustentação da Infraestrutura de TIC será em regime 24x7 (vinte e quatro por sete), ou seja, de modo ininterrupto, com equipe alocada de modo híbrido na sede da CONTRATANTE e da CONTRATADA.
- 4.4. Incidentes e/ou problemas que afetem qualquer Acordo de Níveis Mínimos de Serviços de soluções e aplicações do ambiente da Hemobrás identificados pela equipe de monitoramento ou qualquer outra equipe, usando as ferramentas de monitoração, deve ter atuação preventiva e reativa imediata da equipe de sustentação seja de forma remota ou presencial independente de horário.
- 4.5. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, solicitar serviço extraordinário para a equipe de orquestração e gestão da infraestrutura de TIC, fora do horário e dia normal de funcionamento. Para tal, a CONTRATADA deverá ser previamente informada da previsão de serviço extraordinário. Os custos relacionados à disponibilidade para estas atividades, bem como a execução das mesmas, devem já estar compostos na proposta da licitante.
- 4.6. Esta equipe deverá ser gerenciada pelo LÍDER TÉCNICO/PREPOSTO que será o responsável pela integração dos serviços entre as demais equipes.
- 4.7. O LÍDER TÉCNICO/PREPOSTO deverá ficar alocado nas dependências da Hemobrás.
- 4.8. A CONTRATADA deverá durante o período de vigência do contrato, realizar atividades de sustentação para garantir a disponibilidade dos serviços conforme o catálogo de serviços do Anexo I e a Ordem de Serviço Mensal realizando:
  - 4.8.1. Parametrização, operação e auditoria técnica de rede, usando a ferramenta de gestão de chamados e monitoração descrita no Anexo VIII;
  - 4.8.2. Realização de atendimentos receptivos, prestando informações claras e concisas, quando solicitadas pelos usuários, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponíveis;
  - 4.8.3. Manutenção e suporte a todo o ambiente de software básico de rede, requerendo a realização de estudos comparativos, testes e homologação de configurações, usando a ferramenta de monitoração descrita no Anexo VIII;
  - 4.8.4. Operacionalização de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração dos produtos da solução, usando a ferramenta de gestão de chamados e monitoração descrita no Anexo VIII;
  - 4.8.5. Análise de demandas dos usuários baseadas em consultas à base de conhecimento e aos bancos de dados disponíveis;
  - 4.8.6. Execução de procedimentos operacionais e de instalação em conformidade com as documentações existentes e as boas práticas de mercado;
  - 4.8.7. Operação, suporte e acompanhamento dos sistemas em produção;
  - 4.8.8. Registro e categorização, em sistema informatizado de gestão de atendimento, todos os atendimentos realizados com os dados dos usuários e suas demandas;



- 4.8.9. Execução dos procedimentos descritos na documentação e participação no processo de melhoria contínua dos procedimentos;
- 4.8.10. Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de sistemas operacionais, visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas;
- 4.8.11. Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de softwares de apoio, tais como: ferramentas de desenvolvimento, ferramentas de gerenciamento de impressão, de rede, de segurança e outros, visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas;
- 4.8.12. Suporte a integração de informações, consistência de sua modelagem, administração de bases de dados; realização de monitoramento, auditoria dos dados, avaliação de performance e de capacidade de Banco de Dados;
- 4.8.13. Prescrição de soluções adequadas ao ambiente computacional, sob orientação do gerente/fiscal do contrato.
- 4.8.14. Detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização, usando a ferramenta de gestão de chamados e monitoração descrita no Anexo VIII;
- 4.8.15. Orientações e esclarecimentos aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- 4.8.16. Análise de “logs”/eventos dos equipamentos, ferramentas e softwares corporativos, com anotações em ferramentas apropriadas e geração de relatórios estatísticos;
- 4.8.17. Implantação, manutenção e disponibilização de documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados;
- 4.8.18. Operação e testes de redes, equipamentos de comunicação de infraestrutura, dados e armazenamento físico e lógico, usando a ferramenta de gestão de chamados e monitoração descrita no Anexo VIII;
- 4.8.19. Registrar nos aplicativos específicos os atendimentos para os canais web, e-mail, chat, correio de voz e demais canais, obedecendo aos procedimentos padronizados;
- 4.8.20. Registro, em relatórios e aplicações apropriadas, de todas as ocorrências de falhas identificadas, correções, intervenções, manutenções e instalações em que cada serviço for submetido, além do tempo de parada e recovery;
- 4.8.21. Geração de relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pela CONTRATANTE como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas;
- 4.8.22. Encerramento de todo e qualquer atendimento com os devidos registros no sistema de gestão de chamados;
- 4.8.23. Execução e intervenção remota em estação de trabalho de usuários da rede, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;
- 4.8.24. Geração e ajustes das documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo-as sempre atualizadas e nas últimas versões.
- 4.8.25. Execução de atividades auxiliares de planejamento, modelagem, desenvolvimento, implantação, monitoramento, controle, suporte e manutenção de bases de dados de sistemas, com o objetivo de garantir o armazenamento, acesso, consistência, integridade, disponibilidade e segurança das informações utilizadas pelos usuários da CONTRATANTE, bem como dar suporte aos que desenvolvem sistemas com a utilização de tecnologias, ferramentas e o banco de dados disponíveis no ambiente existente;
- 4.8.26. Configuração e administração de equipamentos, servidores de mensageria e editoração eletrônica, arquivos, aplicação, intranet, internet, impressão e outros de controles e de gestão, além dos controladores de domínio no ambiente operacional da CONTRATANTE;
- 4.8.27. Execução de instalação e configuração de equipamentos e materiais de comunicação de dados, tanto físicos quanto lógicos para ambiente de rede e sistemas operacionais;
- 4.8.28. Subsídio aos servidores da CONTRATANTE quanto ao dimensionamento da capacidade de hardware e configuração dos servidores de serviços, aplicações e bancos de dados para garantir sua disponibilidade;



- 4.8.29. Manutenção dos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção em funcionamento, alinhados ao checklist de qualidade a ser finalizado durante a transição, bem como em relação a normativos internos como o Metodologia de Desenvolvimento de Software e a Política de Segurança da Informação, garantindo sua estabilidade, confiabilidade e desempenho;
  - 4.8.30. Manutenção e subsídios para implantação de sistemas de alta disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para aplicações críticas;
  - 4.8.31. Aplicação de forma proativa dos arquivos de atualização de software e correção de falhas nos servidores e firmwares dos demais ativos de TIC;
  - 4.8.32. Procedimentos de testes de vulnerabilidades conforme as práticas de Segurança da Informação;
  - 4.8.33. Possibilitar a administração do storage, físicos ou virtuais, em todas as suas funcionalidades, destacando:
    - 4.8.33.1. Virtualização de volumes;
    - 4.8.33.2. Particionamento;
    - 4.8.33.3. Cópias por ponteiros;
    - 4.8.33.4. Replicação/duplicação de dados;
    - 4.8.33.5. Designação de LUNs e volumes NFS/CIFS;
    - 4.8.33.6. Criação de volumes lógicos;
    - 4.8.33.7. Monitoramento de desempenho, espaço e auditoria de falhas;
    - 4.8.33.8. Aumento e/ou diminuição de volumes lógicos;
  - 4.8.34. Manutenção da infraestrutura de rede, compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional da CONTRATANTE (hardware e software), no que diz respeito à sua infraestrutura de rede corporativa (física e lógica), servidores e estações de trabalho, administração de rede e segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de proxy e antivírus, rede independente de armazenamento de dados do tipo STORAGE e unidades robóticas de backup com uso de ferramenta profissional corporativa, roteadores e switches atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério da CONTRATANTE, usando as ferramenta de gestão de chamados e monitoração descritas no Anexo VIII;
  - 4.8.35. Manutenção das diversas Bases de Dados, compreendendo os serviços e atividades inerentes à administração de dados e informações, preenchimento e manutenção, administração e desenvolvimento de bases de dados corporativas, manutenção e desenvolvimento de rotinas para extração de dados em ambiente baseado em Bancos de Dados Corporativos e Auxiliares como o SQL Server e o SGBD no qual o sistema de gestão de demandas será persistido, podendo ser modificado no futuro a critério da CONTRATANTE;
  - 4.8.36. Suporte à equipe técnica presencial de atendimento a usuários, seja por meio de central telefônica, nas dependências ou não da CONTRATANTE, seja via requisição de serviços através de sistema próprio, correio eletrônico, acesso remoto e qualquer outra forma de comunicação eletrônica, compreendendo os serviços e atividades inerentes aos sistemas operacionais adotados pela CONTRATANTE para os usuários, pacotes de serviços para estações, ferramentas de acesso e comunicação e aplicações de sistemas específicos em padrão Microsoft ou livre, atualmente em uso, podendo no entanto ser modificado no futuro a critério da CONTRATANTE;
- 4.9. A CONTRATADA será responsável pela execução das atividades do serviço de monitoramento inteligente e pela manutenção da disponibilidade da infraestrutura tecnológica da Hemobrás, isto é, os ativos, seus itens de configuração, os serviços que compõem, que por sua vez sustentam as áreas de negócio da Hemobrás, usando a ferramenta de gestão de chamados e monitoração descrita no Anexo VIII;
- 4.9.1. O horário de prestação do serviço é de 24x7x365, portanto de modo ininterrupto. Isto visa garantir que, em caso de incidentes em horários não críticos, os serviços possam retornar antes de serem requeridos, ou antes do início do horário normal da Hemobrás;

- 4.9.2. O monitoramento deverá acontecer sempre para se antever a problemas e falhas apoiados por ferramentas de monitoramento e diagnóstico específicas para tal de responsabilidade da CONTRATADA, usando a ferramenta de gestão de chamados e monitoração descrita no Anexo VIII;
- 4.9.3. Esta equipe deverá ter como ponto de contato o LÍDER TÉCNICO, que será o responsável pela integração dos serviços entre as demais equipes.
- 4.9.4. A CONTRATADA deverá durante o período de vigência do contrato, realizar atividades de monitoramento para garantir a disponibilidade dos serviços conforme o Catálogo de Serviços e a Ordem de Serviço Mensal, realizando para tal as atividades elencadas abaixo, dentre outras atividades relacionadas a serem definidas durante a transição:
  - 4.9.4.1. Monitorar os diversos tipos de ativos, itens de configuração e serviços de TIC que compõem o negócio da Hemobrás, conforme descrito neste Termo de Referência com ícones que diferenciem os ativos, tais como access points, firewalls, servidores, storages, switches, AD, Banco de Dados, links de conectividade, etc., com coloração destacada conforme seu status (normal, em alerta, crítico, etc.); O percentual de tolerância de uso para cada ativo (uso de CPU, banda, disco, etc.) utilizará como base os limites aceitáveis para prevenção e garantia dos Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos, usando a ferramenta de gestão de chamados e monitoração descrita no Anexo VIII;
- 4.10. A CONTRATADA deverá prover e garantir ferramentas de monitoramento integrada com a ferramenta de gestão de chamados (ITSM), tal integração deverá ser nativa ou através de API, para registros de EVENTOS, ALERTAS, INCIDENTES, não se limitando a estes;
- 4.11. Para a prestação dos serviços de 3º nível, a CONTRATADA deverá suportar minimamente as seguintes funcionalidades:
  - 4.11.1. A solução e equipe devem prover a abertura de ticket e/ou confirmar a abertura automática do mesmo em caso de incidente, caracterizado como qualquer evento, identificado ou não, que afete a disponibilidade ou performance de um item de configuração, ativo ou serviço de TIC, usando a ferramenta de gestão de chamados e monitoração descritas no Anexo VIII;
  - 4.11.2. Garantir a confirmação da notificação pelo responsável, não tendo sido encontrado o responsável para o contato, escalar o chamado para outro responsável segundo a hierarquia expressa na matriz de comunicação bem como para o LÍDER TÉCNICO e configurada na ferramenta de Gestão de Chamados;
  - 4.11.3. O encerramento do ticket do incidente deve ser precedido da comunicação/confirmação da conclusão da solução, isto é, o retorno do serviço ou ativo, com o responsável na matriz de comunicação ou com o LÍDER TÉCNICO;
  - 4.11.4. Manutenção da base de conhecimento para o aprimoramento da resolução proativa de problemas pela equipe, quando aplicável;
  - 4.11.5. Ticket reaberto para o mesmo incidente, que tenha sido encerrado inapropriadamente, deverá ser associado ao ticket original, do qual serão contados os prazos originais para resolução;
  - 4.11.6. Aleatoriamente os tickets fechados poderão ser verificados a fim de confirmar sua resolução e/ou qualidade dos serviços. Sua reabertura implicará na manutenção dos prazos originais para atendimento.
  - 4.11.7. Em termos gerais, o prazo de solução, contado para fins de SLA, será aquele entre a abertura do ticket (status aberto ou iniciado) e seu atendimento (status atendido). A confirmação da solução, pelo demandante, pelo preposto/líder, ou pelo responsável na matriz de comunicação, mudará o status do ticket de atendido para fechado;
  - 4.11.8. O serviço de monitoração deve proporcionar a automação inteligente para gestão de eventos/processos provendo uma estrutura de análise preditiva para oferecer aos usuários a capacidade de resolver problemas identificando a causa raiz dos problemas através da coleta de eventos das soluções e aplicativos de monitoramento da infraestrutura interna do ambiente de TI, usando a ferramenta de gestão de chamados e monitoração descrita no Anexo VIII;
  - 4.11.9. Deve identificar e correlacionar problemas do ambiente de infraestrutura de TI, redes e aplicações: coletando e correlacionando dados em toda a pilha de infraestrutura, a solução deve indicar a causa raiz

- dos problemas, através da análise dos dados coletados na ferramenta de gestão de chamados e monitoramento, descrita no Anexo VIII;
- 4.11.10. Na prestação desse serviço a CONTRATADA deverá ser capaz de prevê as necessidades de capacidade atual e futura da infraestrutura no que tange à análise de capacidade do ambiente através de sua taxa de ocupação dos recursos computacionais (memória, armazenamento, processamento) dos servidores físicos e virtuais, storages e switches.
- 4.11.11. Deve possibilitar a resolução dos problemas atuais da infraestrutura de TI e permitir que os dados das análises preditivas gerem alertas de possíveis problemas futuros e propostas de melhorias por tipo de serviço ou evento monitorado, usando a solução descritas no Anexo VIII;
- 4.11.12. Deve permitir o cadastro de múltiplas ferramentas de monitoramento sejam elas distintas ou não, de código aberto ou proprietária. A CONTRATANTE será a responsável pelo fornecimento das ferramentas de monitoração com todos os serviços e hosts cadastrados e os devidos acessos de leitura às ferramentas;
- 4.11.13. Deve implementar a funcionalidade de mapeamento de hosts e dispositivos de rede por proximidade, não obrigando a CONTRATANTE a fornecer as informações da topologia de rede necessárias para o inventário: rede IP, VLAN, roteadores, gateways, será replicada na Solução de Gestão de Serviço e controle de ativos;
- 4.11.14. Implementar e proporcionar o processo de aprendizagem automática através da análise de eventos recorrentes do ambiente de TI, usando a solução descrita no Anexo VIII;
- 4.11.15. Deve armazenar todos os dados de eventos, aprendizagem e customizações de usuários em base de dados utilizando banco de dados próprio, contendo sistema de auditoria de transação na própria ferramenta, sem necessidade de acesso ao logs do servidor;
- 4.11.16. Deverá automaticamente implementar o SLA apropriado baseado em regras de negócio pré-definidas pela CONTRATANTE;
- 4.11.17. O SLA deve poder ser alterado, de acordo com as permissões do usuário atual;
- 4.11.18. A solução deve permitir que um evento categorizado conforme prioridade seja diretamente atribuído a um prestador de serviço externo, baseado nas suas características;
- 4.11.19. Deverá ser capaz de correlacionar os eventos classificando-os por: tipo de ferramenta de monitoramento, tópico do evento monitorado, criticidade, status do evento e tempo de duração do evento. A criticidade deverá ser apresentada da maior para a menor e de modo que as mais críticas estejam sempre apresentadas no topo da lista de correlação dos eventos.
- 4.11.20. Deve possuir a capacidade de selecionar automaticamente o prestador de serviço externo através da associação, também automática, do evento categorizado ao SLA apropriado;
- 4.11.21. Deverá implementar a análise e processamento de padrões de comportamentos de eventos em tempo real, usando a solução descrita no Anexo VIII;
- 4.11.22. Deverá realizar a correlação dos eventos e analisar a causa raiz de cada correlação (RCA);
- 4.12. Dessa forma, tendo em vista a atividade fim desta empresa, a GTIC necessita prover a solução necessária para manter os atuais níveis de segurança e disponibilidade dos computadores da rede interna e monitorar, 24 horas do dia e 7 dias por semana, as estações de trabalho de usuários e computadores servidores, visto que nenhum equipamento ou software que sustentam as soluções de antivírus e anti-spam não garantem a efetiva proteção do ambiente em sua totalidade. Através da coleta de dados do System Center da Microsoft, já existente, a Hemobrás terá informações em tempo real para tomada de decisões sobre as atividades dos usuários no computador e na rede, programas executados, arquivos acessados, equipamentos conectados à porta USB, detecção de possíveis ameaças e uso de programas maliciosos, além de dados sobre consumo de CPU e memória dos equipamentos visando garantir maior segurança ao ambiente de TIC da Hemobrás. Tais informações devem ser alertadas ao Sistema Integrado de Gestão de Serviços para tomada de decisão;

- 4.13. Para a correta prestação dos serviços torna-se essencial que na execução das atividades de orquestração e gestão inteligente a CONTRATADA forneça solução conjunta que ofereça controle e visibilidade ao ambiente de TIC da CONTRATANTE, o qual deverá atender as seguintes abordagens:
- 4.13.1. Coletar e disponibilizar informações das camadas de hardware, software, usuários e conexões à rede, de forma centralizada, incluindo sub-redes internas e externas da organização (multi DMZ) e end points que não estão ligados a rede.
  - 4.13.2. Todos os softwares e hardware que compõem as soluções deste termo, devem possuir integração sem a necessidade de desenvolvimento de nenhum código-fonte. Para atender aos requisitos, os componentes comuns que fazem parte da solução podem não estar na posição de fim de suporte e fim de vida e devem seguir os mesmos requisitos os outros componentes da solução.
  - 4.13.3. O funcionamento da solução deve ser independente do site do fornecedor, com exceção do serviço para necessidades de atualizações baixas, listas de atualização, informações de inteligência de ameaças;
  - 4.13.4. A SOLUÇÃO deverá monitorar ou integrar com system center, on-line, todas as atividades de usuários, processos, arquivos e acessos à rede e file server;
  - 4.13.5. A SOLUÇÃO deverá possuir Dashboards com funcionalidades distintas, apresentando dados relevantes analisados, de forma resumida ou detalhada, de novas atividades nas estações de trabalho e servidores, verificando correlações em outros pontos da rede.
  - 4.13.6. Os Dashboards deverão mostrar, de maneira instantânea, alertas para problemas críticos de segurança e operacional, identificando atividades anormais de processos, devices e hardware.
  - 4.13.7. Deverá gerenciar a grande quantidade de dados coletados em tempo real de forma abrangente, fornecendo trilha de auditoria das transações dos servidores de maneira centralizada em uma central, analisando de forma automática riscos e correlação com riscos anteriores.
  - 4.13.8. A SOLUÇÃO não deverá causar impacto de tráfego de rede, consumo de CPU, disco ou memória nos computadores monitorados da organização.
  - 4.13.9. Monitoração de cada estação de trabalho e servidor, realizado pelo system center, de forma remota com coleta, armazenamento, consulta e análise de dados de forma centralizada através de integração com o Sistema Integrado de Gestão de Serviço para apresentação em tempo real.
  - 4.13.10. Auxílio ao planejamento das expansões e remanejamento dos servidores através do cálculo de capacidade baseado no uso.
  - 4.13.11. Auxílio no planejamento das manutenções periódicas de atualização de programas licenciados nos servidores.
  - 4.13.12. Identificação de falhas de segurança que porventura as soluções existentes não detectem, tais como usuários pertencentes aos grupos “administrador”, arquivos executados a partir de discos removíveis e locais temporários entre outros, permitindo a pesquisa pelo nome do arquivo ou da pasta.
  - 4.13.13. Agregação e granularidade suficientes para análise individual, em grupo e corporativa.
  - 4.13.14. Mensuração da efetiva utilização dos programas licenciados nos servidores.
  - 4.13.15. Habilidade para detectar softwares não homologados instalados na organização.
  - 4.13.16. Permitir prever se os computadores instalados atendem às especificações de aquisição futura de softwares, on-line ou através de relatórios pré-definidos.
  - 4.13.17. Poder ser instalado em qualquer departamento da organização, sem a dependência de gerenciamento de rede (Por exemplo: Active Directory), e sem necessidade de configuração de usuários e arquivos. Poder ser distribuído pelas ferramentas já utilizadas pela organização.
  - 4.13.18. Disponibilizar regras de acesso por usuários.
  - 4.13.19. A SOLUÇÃO deverá possuir níveis de classificação por grupos ou unidades da organização.
  - 4.13.20. Permitir enviar notificação ao administrador através de e-mail, sms e mensagens web;
  - 4.13.21. Possuir requisitos mínimos para a instalação, distribuição simples e rápida dos agentes, capacidade comprovada para trabalhar em uma grande organização, independentemente da localização geográfica, diferentes ambientes de rede.

- 4.13.22. O mesmo pacote de instalação do agente, se necessário instalar agente, deve atender a todos os locais de instalação da empresa, para o Sistema Operacional selecionado (Windows);
- 4.13.23. Por padrão, integrar automaticamente todas as atividades e os eventos de Hardware, Software, Arquivos, Usuários, Rede, CPU, Memória e Disco, do computador (24/7), independe das políticas do agente;
- 4.13.24. Possibilitar gerar informações pertinentes a diversas áreas da corporação (Segurança, Auditoria, Compras, Inspeção, Compliance, etc.).
- 4.13.25. Possibilitar a correlação entre o status de alerta, verificando onde existe gargalo e informando problemas e seu grau de periculosidade.
- 4.13.26. Possibilitar o envio dos alertas e eventos à solução de gestão

## **5. REQUISITOS DE SUSTENTAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TIC**

- 5.1. Atividades de suporte presencial ou remoto deverão ser realizadas em conformidade com os horários e períodos programados e determinados pela CONTRATANTE:
  - 5.1.1. Serviços e atividades de suporte técnico ao atendimento deverão ser realizados prioritariamente durante o expediente normal da organização;
  - 5.1.2. Manutenções evolutivas e proativas, assim como as programadas deverão ser realizadas prioritariamente fora do expediente normal da organização, ou seja, durante as madrugadas ou em finais de semana e feriados.
  - 5.1.3. Atividades que não possuam rotinas e processos proativos normatizados e documentados serão objeto de reuniões com a participação da CONTRATANTE para sua normatização e documentação das rotinas e processos.
  - 5.1.4. Execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, deverão ser contempladas com todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, estudos de boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.
  - 5.1.5. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório mantido pela CONTRATADA para esse fim.
  - 5.1.6. Apoiar a equipe técnica para execução de demandas da CONTRATANTE, nos serviços de administração de rotinas, implantação documentada de recursos e procedimentos, controle, operação e monitoração da infraestrutura de redes para os serviços, quanto a:
    - 5.1.6.1. Elaboração de procedimentos, programação e de controle das atividades operacionais e de instalação;
    - 5.1.6.2. Avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração dos produtos da solução (servidores e elementos físicos ativos como roteadores e switches);
    - 5.1.6.3. Análise, suporte e acompanhamento da produção de sistemas operacionais e de suporte à infraestrutura, visando o cumprimento de prazos de entregas dos produtos finais (relatórios, arquivos, atualizações, publicações, entre outros semelhantes);
    - 5.1.6.4. Padronização, mensuração e avaliação dos indicadores de nível de serviço da rede e suporte aos serviços de rede.
- 5.2. Apoiar e submeter à aprovação da CONTRATANTE e, depois de aprovado, implantar, operacionalizar e monitorar:
  - 5.2.1. Recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho;



- 5.2.2. Subsídios para implementação de gerências de serviços e contingências dos recursos computacionais, readaptando os processos necessários para atender a gestão implementada;
- 5.3. Auxiliar a CONTRATANTE, quando demandado, quanto à elaboração de normas, padrões e procedimentos relativos ao uso da infraestrutura computacional;
- 5.4. Subsidiar a CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços da rede seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;
- 5.5. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas;
- 5.6. Avaliar e recomendar à CONTRATANTE a adequação de processos que permitam a implantação dos sistemas planejados ou que proporcionem maior produtividade.
- 5.7. Apoiar e auxiliar a equipe técnica da CONTRATANTE, quando demandado por Ordens de Serviços, no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:
  - 5.7.1. Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas de qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pela CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente;
  - 5.7.2. Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambiente operacionais adotados pela CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência e de segurança, definição de normas para controle de acesso, de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente;
  - 5.7.3. Elaboração e ajustes de “templates” apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais.
  - 5.7.4. Executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pela CONTRATANTE, dentro do prazo negociado e especificado nas Ordens de Serviços, atendendo o padrão de qualidade exigido;
  - 5.7.5. Serviços deverão ser executados por recursos especialistas habilitados, com base em programas de formação e certificações oficiais, e com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, com capacidade técnica mínima para atender à complexidade especificada no procedimento;
  - 5.7.6. Apresentar relatório periódico das atividades realizadas pela CONTRATADA, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados e o custo dispendido para atendimento;
  - 5.7.7. Incluir nos projetos as especificações dos equipamentos, dos cabos e de todos os materiais e equipamentos necessários ao perfeito funcionamento dos serviços, os quais deverão satisfazer os requisitos mínimos definidos nos processos de padronização da CONTRATANTE;
  - 5.7.8. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe da CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observadas as rotinas internas da Organização, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas.
  - 5.7.9. Testar todos os serviços depois de concluídos, na presença da área demandante e/ou da fiscalização da CONTRATANTE, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.
  - 5.7.10. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções necessárias para o pleno funcionamento dos serviços.
  - 5.7.11. Planejar, definir e especificar atividades e montar os modelos globais de execução das tarefas, negociando com a CONTRATANTE a implementação das fases propostas.
  - 5.7.12. Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviços acordados e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas e demais informações relevantes para

as novas Ordens de Serviços, tais como: estatísticas de disponibilidades dos serviços, de uso da banda de acesso internet, de infecção por vírus e erros operacionais, de manutenções corretivas, etc.

- 5.8. Serviços solicitados nos chamados que dependerem de outras equipes que não a da CONTRATADA, terão os prazos suspensos a partir do encaminhamento, voltando a contagem tão logo sejam devolvidos pela área responsável.

**MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

**À Empresa Brasileira de Hemoderivados e Biotecnologia – Hemobrás**

CNPJ: 07.607.851/0004-99

ENDEREÇO: Rua Professor Aloísio Pessoa de Araújo, nº 75, Edifício Boa Viagem Corporate, 8º e 9º andares, Boa Viagem, Recife-PE, CEP: 51.021-410

Segue proposta comercial referente à licitação para contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos de TIC por meio de uma central de serviços contendo ferramenta que permita a modernização do atendimento às demandas de TIC, pelo período de 30 (trinta) meses, com automações para o auto atendimento, suporte técnico telefônico remoto e presencial nos blocos da fábrica e demais unidades da empresa brasileira de hemoderivados e biotecnologia - Hemobrás e serviços, usando ferramenta de Gestão de Serviços de TI, observando melhores práticas preconizadas pelo modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), para a Hemobrás e suas unidades, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

GRUPO	ITEM	OBJETO	PREÇO (R\$)	
			MENSAL	TOTAL
01	01	CENTRAL DE SERVIÇOS DE 1º NÍVEL COM SOLUÇÃO ITSM		
	02	ATENDIMENTO DE USUÁRIOS 2º NÍVEL COM SOLUÇÃO ITSM		
	03	ATENDIMENTO DE USUÁRIOS 3º NÍVEL – SUPORTE A INFRAESTRUTURA DE TIC COM SOLUÇÃO ITSM		
<b>GLOBAL:</b>				

De acordo com a planilha de preços exposta acima, nossa proposta tem preço global fixado em R\$ ..... (.....).

A validade desta proposta é de ..... (.....) dias

**Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições e especificações estabelecidas no Termo de Referência e seus Anexos, bem como aceitamos todas as obrigações e responsabilidades determinadas no Termo de Referência.**

**Declaramos que nos preços cotados estão incluídas todas as despesas que, direta ou indiretamente, fazem parte do presente objeto, tais como gastos da empresa com suporte técnico e administrativo, impostos, seguros, taxas, ou quaisquer outros que possam incidir sobre gastos da empresa, sem quaisquer acréscimos em virtude de expectativa inflacionária e deduzidos os descontos eventualmente concedidos.**



**DADOS DA EMPRESA PARA EFEITO DA EVENTUAL CONTRATAÇÃO:**

**EMPRESA**

Nome Empresa:

CNPJ:

Insc. Est.:

Endereço Comercial:

Cidade:

Estado:

CEP:

**DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL PARA FINS DE ASSINATURA DE CONTRATO**

Nome:

RG:

CPF:

CARGO:

(Local)....., de 20\_\_.

.....  
(Assinatura do representante legal e carimbo)

**NOTAS**

- 1) Este documento deverá ser emitido em papel timbrado do Licitante.
- 2) O prazo mínimo de validade da proposta será de 60 (sessenta) dias a contar da sessão pública.
- 3) A documentação comprobatória de poderes do representante legal, especialmente designado para assinatura do Termo de Contrato deverá ser encaminhada em conjunto com esta proposta.

**MODELO DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO**

O(a) Sr.(a)..... CPF nº.....  
endereço....., profissional responsável ou diretamente  
envolvido na execução do contrato nº...../....., DECLARA, sob as penalidades da lei, que está ciente das normas  
de segurança vigentes na HEMOBRÁS e que se compromete:

1. a não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto;
2. a não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, para si ou para terceiros;
3. a não efetuar nenhuma gravação ou cópia do código fonte ou das informações confidenciais a que tiver acesso;
4. a não apropriar-se para si ou para outrem do material confidencial e/ou sigiloso oriundo das informações confidenciais às quais terei acesso;
5. a não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-me por todas as pessoas que vierem a ter acesso a tais informações por meu intermédio, e obrigando-me, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas.

Neste Termo, as seguintes expressões serão assim definidas:

Informação Confidencial significará toda e qualquer informação pertencente exclusivamente à HEMOBRAS, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, know-how, processos, projetos, métodos e metodologia, fluxogramas, sistemas de logística e layouts, planos de negócios (business plans), documentos, contratos, papéis, pareceres, dados e código fonte, que forem disponibilizados a mim sob a forma escrita, verbal ou por quaisquer outros meios.

Os produtos gerados na execução do CONTRATO, bem como as INFORMAÇÕES repassadas à CONTRATADA, são única e exclusiva propriedade intelectual da HEMOBRAS.

Não se configuram informações confidenciais:

1. aquelas já disponíveis ao público em geral sem minha culpa;
2. aquelas que não são mais consideradas confidenciais pela HEMOBRÁS;
3. os conhecimentos de ferramentas e tecnologias de terceiros, não vinculados à HEMOBRÁS, adquiridos por mim durante o projeto.

A vigência da obrigação de confidencialidade e sigilo, assumida pela minha pessoa por meio deste termo, terá a validade enquanto a informação não for tornada de conhecimento público por qualquer outra pessoa, ou mediante autorização escrita, concedida à minha pessoa pela Gestão da HEMOBRÁS.

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na RESCISÃO DO CONTRATO firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela HEMOBRAS, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.



Pelo não cumprimento do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo, fica o abaixo assinado ciente de todas as sanções judiciais que poderão advir.

E, por ser verdade, firmamos o presente.

Anexo XIII do Termo de Referência

**MODELO DO TERMO DE CIÊNCIA**

Pelo presente instrumento, eu....., CPF nº.....  
RG nº....., expedida em ....., órgão expedidor...../....., prestador de serviço, ocupando o cargo de..... na empresa....., que firmou Contrato com a HEMOBRÁS, DECLARO, para fins de cumprimento de obrigações contratuais e sob pena das sanções administrativas, civis e penais, que tenho pleno conhecimento de minha responsabilidade no que concerne ao sigilo que deve ser mantido sobre os assuntos tratados, as atividades desenvolvidas e as ações realizadas no âmbito da HEMOBRÁS, bem como sobre todas as informações que, por força de minha função ou eventualmente, venham a ser do meu conhecimento, comprometendo-me a guardar o sigilo necessário a que sou obrigado nos termos da legislação vigente.

DECLARO, ainda, estar ciente e CONCORDO com as condições abaixo especificadas, responsabilizando-me por:

- I. tratar o(s) ativo(s) de informação como patrimônio da HEMOBRÁS;
- II. utilizar as informações em qualquer suporte sob minha custódia, exclusivamente, no interesse do serviço da HEMOBRÁS;
- III. não utilizar ou divulgar em parte ou na totalidade, as informações de propriedade ou custodiadas, sob qualquer forma de armazenamento, pela HEMOBRÁS sem autorização prévia do gestor ou responsável pela informação;
- IV. contribuir para assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações;
- V. utilizar credenciais ou contas de acesso e os ativos de informação em conformidade com a legislação vigente e normas específicas da HEMOBRÁS;
- VI. responder, perante a HEMOBRÁS, pelo uso indevido das minhas credenciais ou contas de acesso e dos ativos de informação.

Cidade/UF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Nome do Funcionário Cargo CPF nº

Ciente:

Cidade-UF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Nome do Diretor ou representante legal da empresa Cargo CPF nº